

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA LAS ÁREAS
DE ALMACÉN Y RECEPCIÓN DE LA EMPRESA ARP SURA**

**JIMENO MARTÍNEZ MELISSA GUISELLE
MALDONADO PEREZ DONALDO DE JESUS**



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
BARRANQUILLA
2013**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA LAS ÁREAS
DE ALMACÉN Y RECEPCIÓN DE LA EMPRESA ARP SURA**

**JIMENO MARTÍNEZ MELISSA GISELLE
MALDONADO PEREZ DONALDO DE JESUS**

**Trabajo de grado como requisito para optar por el título de especialista en
auditoria a los sistemas de información.**

DIRECTOR

INGENIERO VICTOR MONTAÑO ARDILA

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
BARRANQUILLA
2013**

Nota De Aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

RESUMEN

El presente trabajo de grado corresponde a una “Propuesta de un Plan de Gestión del Riesgo para las Áreas de Almacén y Recepción de la Empresa ARP SURA”, tiene por objetivo la aplicación de un análisis donde se exponen los riesgos encontrados, su impacto para la organización y los controles sugeridos para mitigar dichos riesgos, además por medio de un Manual de Riesgos y Controles se sugieren las indicaciones para ejecutar dichos controles, dicha propuesta contribuirá a que la organización posea un conocimiento claro y una visión detallada y exacta sobre los riesgos que pueden presentarse en sus sistemas de información y en sus instalaciones físicas y que pueden atentar contra el bienestar de sus empleados y contra el cumplimiento de sus objetivos empresariales, ya que el principal objetivo de una organización es asegurar la continuidad del negocio y para conseguirlo es necesario establecer un Proceso de Continuidad de los Sistemas, que nos proporcione métricas relevantes las cuales facilitarán la toma de buenas decisiones de gestión.

Actualmente, las organizaciones están expuestas a varias amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar su operación o el logro de sus objetivos. La identificación de ellas es la única manera de comprender y medir el impacto del riesgo asociado y por ende, su minimización o eliminación.

La gestión de riesgos es el proceso cuyo objetivo es la reducción o la previsión y control permanente del riesgo y de sus consecuencias. Las medidas preventivas que se implementen requieren de inversiones que deben tener un equilibrio con los beneficios que generan.

Dicha trabajo de grado fue desarrollada en la organización ARP SURA de la ciudad de Barranquilla, en las instalaciones de la oficina Prado ubicada en la Carrera 54 # 68 – 196.

PALABRAS CLAVE

Auditoría, Riesgos, Controles, Amenazas, Cobit, Riesgo inherente, Riesgo residual.

ABSTRACT

The present work to grade corresponds a "Proposal of a Risk Management Plan for Areas Receiving Warehouse Company and ARP SURA " , aims analysis application which displays the risks encountered, its impact on the organization and suggested controls to mitigate those risks , and by means of a risk and Control Manual suggests the prompts to run the controls , this proposal will help the organization has a clear and a detailed and accurate information about the risks may be in their information systems and installations físicas that may threaten the welfare of its employees and to the fulfillment of your business goals, since the main goal of an organization is to ensure business continuity and to achieve this it is necessary to establish a Process Systems Continuity , we provide relevant metrics which will facilitate making good management decisions .

Currently, organizations are exposed to various threats and vulnerabilities that may affect its operation or the achievement of its objectives. Identifying them is the only way to understand and measure the impact of associated risk and therefore its minimization or elimination.

Risk management is the process aimed at reducing or forecast risk and permanent control and its consequences. Preventive measures are implemented require investments that must be balanced with the benefits they generate.

The present work to grade was developed in the organization ARP SURA city of Barranquilla , in the Prado office facilities located at Carrera 54 # 68-196 .

KEYWORDS

Audit,Risks, Controls, Threats, Cobit, Inherent Risk, Residual Risk.

CONTENIDO

1. Introducción	8
2. Planteamiento del problema	9
3. Justificación e importancia del estudio	4
4. Objetivos	16
4.1. Objetivo General	16
4.2. Objetivo Específicos	16
5. Delimitaciones	17
5.1. Delimitación Temporal	17
5.2. Delimitación Espacial	17
6. Limitaciones	9
7. Marcos Referenciales	19
7.1. Marco Teórico	19
7.1.1. Antecedentes y teorías básicas del problema	25
7.1.2. Definición de términos básicos (Marco Conceptual)	26
8. Diseño Metodológico	28
8.1. Tipo de estudio	28
8.2. Método de estudio	28
9. Resultados esperados	20
10. Cronograma de actividades	80
Bibliografía	81
Anexos	

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Entrevista Almacén de Publicidad y Prevención

Anexo B. Entrevista Recepción.

Anexo C. Proceso Almacén de Publicidad y Prevención.

Anexo D. Plan De Emergencias ARP SURA Barranquilla

Anexo E. Manual de Riesgos y Controles - Área de Almacén.

1. INTRODUCCION

Toda empresa está constituida por un recurso humano que mediante la ejecución de actividades y procesos tienen como objetivo obtener una producción que representa sus ganancias. Sin embargo, los riesgos hacen su aparición y dificultan la obtención de esas ganancias, al presentarse daños materiales y accidentes que afectan los intereses de la empresa; esto puede traer pérdidas de tipo humano (trabajadores), del capital o el deterioro del ambiente.

Proteger los activos más valiosos de la organización frente a las posibles amenazas que ofrece permanentemente el medio es un gran desafío, este interés crece aún más cuando la información cobra importancia para sobrevivir frente a la competencia y permanecer en el mercado. La materialización de amenazas que alteren o destruyan la información, crea la necesidad de diseñar e implementar otras estrategias que permitan gerenciar y controlar los nuevos tipos de riesgos.

ARP SURA S.A. es una administradora de riesgos profesionales, una compañía experta en identificar y prevenir riesgos ocupacionales, pero como en toda compañía o en cualquier lugar en donde nos encontremos, los riesgos siempre están presentes.

Con el propósito de identificar las condiciones de las áreas críticas de la empresa ARP SURA S.A., se ha diseñado un ANALISIS DE RIESGOS, el cual muestra información sobre las condiciones de riesgo propias de las áreas identificadas (Almacén y Recepción), las fuentes que las generan, las consecuencias e impacto y la afectación de la productividad o la prestación del servicio y los bienes materiales de la empresa, también se lograsugerir controles que permitan mitigar el riesgo presente en cada actividad.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Independientemente de los esfuerzos que las empresas desarrollen para evitar los siniestros, siempre habrá una posibilidad se espera que remota de que se presente un evento indeseado.

En muchos casos los recursos disponibles en la empresa serán suficientes para sortear con éxito el imprevisto. Sin embargo, en otros casos, un evento puede superar la capacidad de respuesta disponible, y es entonces donde sobrevienen los desastres, algunos con resultados catastróficos. En muchas ocasiones se presenta que en las empresas se desarrollan todas las metodologías para la Gestión del Riesgo, pero se quedan en el papel o en el informe de auditoría, así que el objetivo es concientizar a la empresa de los impactos que pueden generar la materialización de los riesgos.

La empresa ARP SURA tienen una percepción adecuada de la importancia de los riesgos a los que están expuestos sus intereses en las áreas del Almacén y Recepción, pero la Gestión de Riesgo que se realiza actualmente para estas áreas es muy vaga, es por esta razón que se debe tener una visión clara y un entendimiento de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos riesgos, lo cual es necesario para poder comunicar a la gerencia que un descuido en la protección de sus activos podría implicar grandes amenazas.

El almacenamiento seguro, la disponibilidad, accesibilidad, integridad y confiabilidad de la información es la base para mantener la fluidez en los procesos que se efectúan dentro del área de Almacén de la empresa ARP SURA la cual debe garantizar el flujo permanente de los datos que procesa para llevar a cabo sus actividades, además debe contar con procedimientos alternos o planes de contingencia que permitan darle frente a cualquier situación extraordinaria que se presente.

Por otro lado la falta de seguridad física en las instalaciones de las áreas estudiadas podría generar pérdidas para el negocio ya que se manejan documentos, mercancía y equipos de cómputo de alto valor, y el no contar con restricciones de acceso ni normas específicas conlleva a la ausencia de controles internos.

La falta de control sobre el inventario del Almacén es otro punto de vital importancia y al cual debe prestarse especial cuidado, ya que se evidenció que en dicha área no se cuenta con una metodología para verificar el buen manejo del inventario, es decir las salidas de los productos no se están registrando de manera adecuada y en los tiempos establecidos, generando así que el inventario se mantenga permanentemente desactualizado, además la revisión de este, es realizado por la misma persona encargada del Almacén y no posee verificación externa, esta situación sumada al método de recepción y confirmación de pedidos puede prestarse para ejecutar numerosas acciones maliciosas sobre la mercancía del Almacén.

El área de recepción de la empresa ARP SURA es el segundo punto crítico encontrado ya que se evidenció que la recepción y almacenamiento de la correspondencia de la empresa, la cual es de alto valor e importancia, no es asegurada quedando expuesta a robo o pérdida.

Debido a los problemas mencionados anteriormente la empresa ARP SURA se encuentra vulnerable a muchos riesgos que pueden generar insatisfacción de sus clientes y pérdida de credibilidad de los mismos, ya que la no recepción de las solicitudes de pedidos puede bloquear las actividades programadas con dicha mercancía, generar gastos por aplazamiento de eventos o en su peor caso la pérdida de clientes, y por otro lado el robo o pérdida de la correspondencia puede generar gran pérdida de dinero a la compañía.

Ante esta problemática será favorable para la organización realizar un análisis de los procesos críticos del área de Almacén y Recepción y verificar que se

cuenten con los métodos, herramientas y controles apropiados para llevar a cabo dichos procesos, de lo contrario debe optarse por implementar soluciones que den cobertura y soporte total a las necesidades de dichas área.

Con la realización de este proyecto se pretende realizar la Gestión del Riesgo en el área del Almacén y Recepción, utilizando las técnicas y herramientas como son NTC 5254, ISO27002, ITIL, ISO 2000, ISO 31000, CMMI, con el fin de sugerir controles que permitan la mitigación de los riesgos a los cuales se encuentran expuestas estas áreas.

¿Qué puede hacer la empresa ARP SURA en el área de Almacén y Recepción para minimizar los factores de riesgo a los que se exponen día a día sus empleados y activos, y contribuir al mejoramiento de la productividad?

3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El estudio y manejo de los riesgos constituye un tema de vital importancia para la administración, por ello hoy en día las organizaciones implementan planes y programas para mitigar y darle manejo adecuado a los mismos con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos del negocio.

La empresa ARP SURA cuenta con un área de Almacén la cual es la encargada de suministrar toda la mercancía de prevención y publicidad que se van a entregar a las empresas clientes para la realización de sus actividades como lo son charlas, reuniones, conferencias, capacitaciones etc., este Almacén es abastecido por el Almacén central de la compañía ubicado en la ciudad de Medellín.

Dicha área de Almacén debido a los métodos utilizados para la realización de sus procesos se enfrenta a numerosos riesgos entre los cuales encontramos los siguientes que se consideraron los más relevantes:

- No recepción de las solicitudes de mercancía
- Falta de seguridad física en las instalaciones del Almacén
- Posible pérdida de información
- Ejecución de acciones maliciosas sobre la mercancía
- Insatisfacción de clientes y/o usuarios

La empresa ARP SURA cuenta con un área de Recepción que es la encargada de la atención a clientes, usuarios y al público en general, recepción y despachode correspondencia, atención a las líneas telefónicas entre otras funciones.

Dicha área de Recepción debido a los métodos utilizados para realizar sus procesos y asegurar la mercancía que es recibida por correspondencia se enfrenta a numerosos riesgos entre los cuales destacamos los más relevantes:

- Robo o pérdida de información, mercancía y correspondencia
- Falta de seguridad física en el puesto de la recepcionista
- Posible infiltración y sabotaje por personal externo a la compañía.
- Insatisfacción de clientes y/o usuarios

Los problemas mencionados anteriormente fueron los hallazgos resultantes de una visita y entrevista a las áreas de estudio dirigidas a las personas encargadas de estas, los detalles de cada riesgo serán mencionados a continuación:

No Recepción de las Solicitudes de Mercancía

Este riesgo se considera de alta criticidad ya que las solicitudes de mercancía a la persona encargada del almacén se realizan a través del correo electrónico, el cual se considera un medio muy informal y poco confiable y existe la posibilidad que estas no sean recibidas debido a muchos factores, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes: Problemas de conectividad, bloqueo de cuentas de correo, errores de digitación de las direcciones de email, envió de correo a la carpeta SPAM, no recepción de solicitudes por exceder el límite de almacenamiento, etc. Este riesgo impacta notablemente ya que afecta el correcto funcionamiento de los procesos del área, bloqueando cualquier actividad que se tuviera programada con la mercancía solicitada y ocasionando además la insatisfacción del cliente.

Falta de Seguridad Física en las Instalaciones del Almacén.

Este riesgo es de vital importancia ya que el Almacén no cuenta con señalización que indique que es un área de acceso restringido, ni con cámaras de seguridad que monitoreen el acceso a este, esto puede generar otros riesgos como el ingreso de personal externo o personal no autorizado, el extravío y robo de mercancía, la suplantación de identidad, infiltración, sabotaje etc. causando así pérdidas para el negocio.

Posible pérdida de información

Este riesgo impacta notablemente ya que la información es un activo muy importante dentro de una organización y en este caso toda la información de las solicitudes y entrega de pedidos del área de Almacén se maneja a través del correo electrónico, lo que constituye un medio inadecuado para el almacenamiento de información ya que cuentas de correo hackeadas o bloqueadas temporalmente, inconsistencias en el servicio de correo electrónico o de internet podrían interrumpir el proceso de recepción y entrega de pedidos o causar la pérdida total o parcial de la información, lo que a su vez podría generar otros riesgos como la falsificación de solicitudes, entrega de pedidos a clientes ficticios, alteración del inventario etc.

Ejecución de acciones maliciosas sobre la mercancía

Debido a la vulnerabilidad que existe por la falta de seguridad en el acceso al Almacén, al manejo inadecuado del inventario, el cual es realizado por la misma persona encargada del almacén y no cuenta con verificación externa o de un tercero, y al método de solicitudes y confirmación de entregas de pedidos, se pueden realizar numerosas acciones maliciosas sobre la mercancía, causando así pérdidas para el negocio.

Robo o pérdida de información, mercancía y correspondencia

Este riesgo impacta tanto la operación del negocio como su lado financiero ya que puede ocasionar grandes pérdidas de dinero para la compañía debido al alto valor de la correspondencia que se recibe en el área de recepción o a la naturaleza de los documentos recibidos o por despachar, dicha correspondencia se deja en esta área al alcance del público que ingresa a la compañía.

Falta de seguridad física en el puesto de la recepcionista

Este riesgo impacta al recurso humano de la compañía pudiendo causar accidentes laborales, pérdidas de tipo humano, demandas por lesiones en el puesto de trabajo, daño de imagen y pérdida de competitividad en el mercado.

Posible infiltración y sabotaje por personal externo a la compañía.

El área de recepción no cuenta con los controles adecuados para asegurar la información y mercancía que administra, debido a que es un área donde se aglomera gran cantidad de personas esta situación puede prestarse para el sabotaje o robo de información y mercancía por parte de personal interno o externo a la organización

Insatisfacción de clientes y/o usuarios

El incumplimiento y el mal servicio pueden generar insatisfacción en clientes y usuarios, así como pérdida de credibilidad.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Propuesta de un plan de Gestión del Riesgo para lograr la efectividad en los procesos llevados a cabo en el área de Almacén y Recepción de la empresa ARP SURA de la ciudad de Barranquilla.

4.2 ESPECIFICOS

- Identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta el área de Almacén y Recepción de la empresa ARP SURA.
- Identificar las fuentes que generar dichos riesgos, las consecuencias e impacto que puede causar en la empresa los riesgos en caso que ocurran.
- Sugerir la implementación de controles necesarios para mitigar los riesgos y garantizar el bienestar de las personas en los lugares de trabajo y de los bienes del negocio.

5. DELIMITACIONES

5.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL

Investigación realizada entre los meses de Enero - Mayo 2012 y Abril - Agosto 2013.

5.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

Investigación realizada al área de Almacén y Recepción de la empresa ARP SURA – ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES SURAMERICANA S.A. Ubicada en la CRA 54 # 68 – 196 OF 304 Barrio Prado, Barranquilla, Atlántico, Colombia.

6. LIMITACIONES

Durante la investigación realizada en la empresa ARP SURA se presentaron limitaciones en cuanto a la toma de evidencias en el proceso de solicitud de pedidos del Almacén debido a que no se nos permitió tomar muestra de las solicitudes de nuevos pedidos realizadas por correo electrónico, ya que esto viola la política de confidencialidad de la información establecida en dicha organización.

7. MARCOS REFERENCIALES

7.1. MARCO TEORICO

El Hombre y sus actividades han estado, desde sus orígenes, acompañados de riesgos y amenazas. La incertidumbre y la exposición al peligro, han permanecido continuamente ligadas al desarrollo humano y por ende, el instinto de protección ante la eventualidad de sufrir un daño o una pérdida, ha sido también una constante en la vida del hombre.

En un comienzo los peligros que lo rodeaban eran sencillos, al igual que las soluciones para enfrentarlos. Sin embargo, el progreso y la diversificación de actividades humanas, trajeron consigo nuevos y más acentuados problemas y peligros, desconocidos hasta ese momento. Esto, unido a la asignación de valor a los bienes poseídos, acarrió que las amenazas se hayan incrementado significativamente. De aquí la importancia de disminuir racionalmente las fuentes de peligro o riesgo a las que está expuesta el hombre.

El desarrollo empresarial no ha sido ajeno a estos procesos. Aún más, es imposible concebir al empresario sin la convivencia con el riesgo, pues de allí es de donde realmente proviene su beneficio. El entorno en que operan las empresas se ha vuelto más complejo y cada vez más dependen de la tecnología y los sistemas de información. Esto ha traído consigo la necesidad de dar una mayor atención al tratamiento de los riesgos en las organizaciones. Todas las organizaciones entrañan riesgos de pérdidas a causa de la materialización de amenazas que tienen su origen en la relación de éstas con el entorno natural, social, económico, político, tecnológico entre otros.

La materialización de cualquier tipo de amenaza puede tener serias y graves consecuencias para las que debemos estar preparados. Existe la probabilidad de que se incrementen los riesgos por factores como el desarrollo industrial, la nueva tecnología, el aumento de riesgos de origen social, el surgimiento de una legislación más estricta, la limitada capacidad de respuesta de algunos organismos de emergencia, entre otros.

La gestión de riesgos es, sin duda, un componente que va en crecimiento en la vida cotidiana, conforme el mundo de los negocios se expande y se va haciendo más complejo. Una adecuada gestión del riesgo no sólo puede significar la diferencia entre la vida y la muerte de una empresa, sino que puede ser una forma innovadora de aumentar el valor de la empresa.

El riesgo y la incertidumbre son fundamentales en la vida profesional y personal. El riesgo es la fuente de oportunidades que pueden convertirse en ganancia, pero a su vez, asoma la posibilidad de la ruina.

GOBIERNO CORPORATIVO

Actualmente el gobierno corporativo se ha convertido en un componente esencial de la administración del riesgo empresarial porque proporciona monitoreo integral de la empresa y aplica la administración del riesgo. Además establece la responsabilidad en la junta directiva de asegurar el adecuado funcionamiento de los sistemas y las políticas para la administración de riesgos. La utilización de prácticas transparentes de la junta directiva y un sólido gobierno corporativo son cruciales para una efectiva administración de riesgos empresarial.

CONTROL INTERNO

La evaluación de los controles internos proporciona un entendimiento de qué debe ser controlado y cómo hacerlo. Hay más de un punto de vista en los

enfoques formales. Los controles internos son un subconjunto de gobierno corporativo y la gestión de riesgos es un subconjunto de controles internos. Por lo que la gestión de riesgos está dirigida a: facilitar la efectiva y eficiente operación de un negocio, mejorando los informes internos y externos, favoreciendo el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Su objetivo es lograr esto a través de la identificación y la evaluación de los riesgos a los que hace frente al negocio, para removerlos, o reducirlos, o cuando sea necesario transferirlos a terceros, cuando sea económicamente factible hacerlo.

PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO

Una manera de explorar los mecanismos para implementar un proceso de gestión de riesgos es descomponerlo en todas sus partes y examinar que tanto debería contribuir cada parte a todo el conjunto. Aquí se propone que el proceso de administración de riesgos se divida en seis procesos llamados: análisis, identificación, clasificación, evaluación, planeación y administración. Muchas de las actividades siguen un patrón en gran parte secuencial, pero puede ser un proceso altamente iterativo. Al identificar los nuevos riesgos, el anterior proceso de la identificación y su clasificación se revisan, por lo que el proceso secuencial se repite a través de la implementación de las acciones de respuesta al riesgo.

PRINCIPIOS BASICOS PARA LA GESTION DEL RIESGO

Para una mayor eficacia, la gestión del riesgo en una organización debe tener en cuenta los siguientes principios:

1. Crea valor: Contribuye a la consecución de objetivos así como la mejora de aspectos tales como la seguridad y salud laboral, cumplimiento legal y normativo, protección ambiental, etc.

2. Está integrada en los procesos de una organización. No debe ser entendida como una actividad aislada sino como parte de las actividades y procesos principales de una organización.
3. Forma parte de la toma de decisiones. La gestión del riesgo ayuda a la toma de decisiones evaluando la información sobre las distintas alternativas.
4. Trata explícitamente la incertidumbre. La gestión del riesgo trata aquellos aspectos de la toma de decisiones que son inciertos, la naturaleza de esa incertidumbre y como puede tratarse.
5. Es sistemática, estructurada y adecuada. Contribuye a la eficiencia y, consecuentemente, a la obtención de resultados fiables.
6. Está basada en la mejor información disponible. Los inputs del proceso de gestión del riesgo están basados en fuentes de información como la experiencia, la observación, las previsiones y la opinión de expertos.
7. Está hecha a medida. La gestión del riesgo está alineada con el contexto externo e interno de la organización y con su perfil de riesgo.
8. Tiene en cuenta factores humanos y culturales. Reconoce la capacidad, percepción e intenciones de la gente, tanto externa como interna, que puede facilitar o dificultar la consecución de los objetivos de la organización.
9. Es transparente e inclusiva. La apropiada y oportuna participación de los grupos de interés (stakeholders) y, en particular, de los responsables a todos los niveles, asegura que la gestión del riesgo permanece relevante y actualizada.

10. Es dinámica, iterativa y sensible al cambio. La organización debe velar para que la gestión del riesgo detecte y responda a los cambios de la empresa.
11. Facilita la mejora continua de la organización. Las organizaciones deberían desarrollar e implementar estrategias para mejorar continuamente, tanto en la gestión del riesgo como en cualquier otro aspecto de la organización.

MARCOS DE REFERENCIA PARA LA GESTION DEL RIESGO

Para lograr los objetivos de esta investigación, los cuales son identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta el área de Almacén de la empresa ARP SURA, las fuentes que los generan, las consecuencias o impactos, la probabilidad de ocurrencia y establecer métodos de control tendientes a mitigar los mismos, se tomara como apoyo diferentes marcos de referencias que ayudaran a realizar una gestión del riesgo apropiada para tal fin.

Entre los marcos de referencia se encuentran los siguientes:

Con la finalidad de realizar una gestión de riesgo apropiada y lograr la mitigación de los mismos se cuenta con la norma ISO 31000 que tiene como objetivo “ayudar a generar un enfoque para mejorar la gestión del riesgo, de manera sistemática” y brindar diversidad de posibilidades para que de manera integral haya una gestión que permita lograr a cabalidad los objetivos de las compañías. El documento normativo establece procesos y principios para la gestión de riesgo, en la que recomienda a las organizaciones el desarrollo, la implementación y el mejoramiento continuo, como un importante componente de los Sistemas de Gestión.

ISO 31000 permite a las organizaciones:

- Fomentar una gestión proactiva libre de riesgo.
- Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas.
- Cumplir con las exigencias legales y reglamentarias, además de las normas internacionales.
- Aumentar la seguridad y confianza y mejorar la prevención de pérdidas y manejo de incidentes.
- Mejorar el aprendizaje organizacional.
- Mejorar la eficiencia y eficacia operacional.

Esta norma, está constituida por la norma NTC 5254 que se aplicaba en Colombia para la Gestión de riesgo y que tenía como referente la norma australiana AS 4360, la cual fue anulada con la llegada de la norma ISO 31000. Además, fue trabajada con la guía ISO 73 (en Colombia la GTC 137), que reúne un vocabulario de gestión de riesgo, lo que permite una colección de términos y definiciones relativas al tema.

Buscar que el riesgo se gestione de manera eficaz en cualquier organización, es una práctica que se ha desarrollado a lo largo del tiempo en todas las compañías, con procesos coherentes que permiten un manejo integral de los Sistemas de Gestión. La ISO 31000, es una norma orientada a cualquier organización, independientemente del tamaño o sector.

Con la aplicación de esta norma y de la NTC 5254 , la cual ofrece unos requisitos generales para el establecimiento e implementación del proceso de gestión del riesgo, que involucra la determinación del contexto y la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación y monitoreo regular de los riesgos, se puede realizar una gestión del riesgo, lo cual conllevara a establecer los controles pertinentes, permitiendo así la minimización de los riesgos o que estos lleguen a materializarse, o a su vez, que el impacto de este una vez ocurra sea mínimo.

Por otro lado, con la finalidad de mejorar la Gestión de Servicios, se puede tomar como referencia la norma ISO 20000 la cual fue publicada en diciembre de 2005 y es la primera norma en el mundo específicamente dirigida a la gestión de los servicios de TI. La ISO 20000 fue desarrollada en respuesta a la necesidad de establecer procesos y procedimientos para minimizar los riesgos en los negocios provenientes de un colapso técnico del sistema de TI de las organizaciones.

ISO20000 describe un conjunto integrado de procesos que permiten prestar en forma eficaz servicios de TI a las organizaciones y a sus clientes, impidiendo así la insatisfacción de los clientes.

La ISO 27002, cuyo objetivo es proteger a información de la organización para que no caiga en manos incorrectas, será aplicada en todo lo concerniente al manejo de los activos.

Así como estos marcos de referencias ayudan a cumplir los objetivos de esta investigación, se utilizaran otros como COBIT, CMMI, etc.

7.1.1 ANTECEDENTES Y TEORÍAS BÁSICAS DEL PROBLEMA

En el mundo actual la economía obliga a las empresas a crear estrategias de negocio para ser competentes en el mercado, dichas estrategias se basan en el modelamiento y mejoramiento continuo tanto del servicio brindado, su calidad, como de los procesos que soporta dicho servicio, restando importancia a la prevención de enfermedades profesionales y accidentes laborales, lo cual es uno de los factores que marca desventaja competitiva en el medio.

Para la empresa ARP SURA el principal propósito es identificar y prevenir riesgos ocupacionales como es destacado en su misión: *“Generar tranquilidad y seguridad para los empleadores, bienestar para los trabajadores y sus*

familias, y productividad y competitividad para las empresas y el país.”Debido a esto la implementación de un plan de Gestión del Riesgo se hace necesario y es de suma importancia para permitir a la empresa tener control sobre los riesgos de seguridad y salud ocupacional, mejorando de esta manera sus procesos y garantizando la protección de sus trabajadores, la ergonomía en sus puestos de trabajo y las condiciones favorables para desempeñar sus funciones, obteniendo de esta manera aumento en la productividad y excelente ambiente organizacional.

7.1.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS (MARCO CONCEPTUAL)

GESTION DEL RIESGO CORPORATIVO

El riesgo y la incertidumbre son fundamentales en la vida profesional y personal. El riesgo es la fuente de oportunidades que pueden convertirse en ganancia, pero a su vez, asoma la posibilidad de la ruina. Las empresas gastan anualmente millonarias sumas de dinero para afrontar su vulnerabilidad ante los riesgos. Esta enorme cifra lleva al siguiente planteamiento:

Debido a que el riesgo y la oportunidad van mano a mano, las empresas suelen afrontar una inmensa variedad de riesgos, saberlos manejar es un asunto delicado.

Manejar el riesgo puede reducir los riesgos de tener problemas financieros y proteger a la empresa ante eventos no anticipados que interrumpan sus planes.

Mientras que muchos ejecutivos luchan contra ciertos tipos de riesgos específicos, la gerencia de riesgos debería estar integrada y consolidada para lograr una máxima reducción de riesgos a un mínimo costo. El riesgo no se puede evitar, pero es manejable. Las empresas buscan manejar el riesgo de diversas formas:

- **Evasión de Riesgos:** Cuando se decide no emprender ninguna acción riesgosa.
- **Reducción de Riesgos:** Prevenir y controlar los riesgos usando equipos de seguridad, técnicas de prevención y diversificación.
- **Transferencia de Riesgos:** Se refiere a asegurar y equilibrar los riesgos, compartiéndolos con terceros, por ejemplo las compañías de seguros.
- **Retención de Riesgos:** Absorber ciertos riesgos de un modo costo efectivo.
- **Aceptación del Riesgo:** Decisión informada de aceptar las consecuencias y posibilidad de un riesgo particular.
- **Análisis del Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Valoración del Riesgo:** Proceso general de análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
- **Control del Riesgo:** Parte de la gestión del riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de eliminar o minimizar los riesgos adversos.

Es crítico para una empresa coordinar sus esfuerzos en todas las áreas, para poder tomar decisiones sobre manejo de riesgos de forma coherente. Un ejemplo de incoherencia es una compañía que gasta sumas millonarias asegurando sus plantas de producción y equipos contra pérdidas por accidentes; sin embargo, un accidente de este tipo sería menos devastador que un cambio en las tasas de interés, una pérdida de información estratégica o una pérdida de imagen contra el que la empresa no tendría protección alguna.

Se debe desarrollar una cooperación cercana y constante entre aquellos responsables por dirigir las actividades de la empresa, los responsables de conseguir el capital para financiar dichas actividades, y los responsables por cubrir los riesgos que esas actividades generan. La Gerencia de Riesgo Integrado (GRI) provee la estructura para articular estas relaciones críticas.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio utilizado para efecto de la investigación fue el método experimental.

8.2. MÉTODO DE ESTUDIO

El método de estudio empleado para efecto de la investigación fue la entrevista, ya que se tuvo contacto directo con las personas encargadas de las dos áreas estudiadas, en dicha entrevista se realizó un cuestionario de preguntas por cada área y se tomaron fotografías como evidencias.

9. RESULTADOS ESPERADOS

MATRIZ DE RIESGOS SIN CONTROLES

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0001	<p>¿Qué? No recepción de las solicitudes de mercancía por la persona encargada</p> <p>¿Cómo? Debido a que estas son realizadas vía email puede suceder que el buzón de mensajes se encuentre lleno, que se presenten fallas técnicas en el sistema de correo, si los mensajes son marcados como spam y enviados a dicha carpeta ignorados así por la receptora, o si el remitente cometió errores al digitar la dirección de correo electrónico de destino.</p>	Confusión e insatisfacción por parte de la persona que realiza el pedido, ya que no recibió el material solicitado y esto puede bloquear las actividades que se tenían programadas con dicho material, causando así una pérdida de tiempo y dinero para la entidad.	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 3.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0002	<p>¿Qué? Pérdida de la mercancía.</p> <p>¿Cómo? Esto puede suceder debido a que no se cuenta con el soporte necesario firmado por el receptor del pedido. De esta manera el receptor puede afirmar que nunca recibió el pedido y solicitar se le vuelva a entregar dicha mercancía, o que la persona encargada retire la mercancía del almacén para fines personales sustentando que fue entregada a uno de los solicitantes.</p>	Descuadre en el stock, ocasionando una pérdida de dinero para la compañía la cual tendrá que reponer dicha mercancía.	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 12.000.000	50%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0003	<p>¿Qué? Robo o pérdida de equipos de cómputo.</p> <p>¿Cómo? Debido a la falta de organización en el almacenamiento y distribución de los equipos de cómputo esto se puede prestar para robos, pérdidas, confusiones, etc.</p>	Perdida o daño de equipos de cómputo, confusión de equipos dañados con equipos en buen estado,	MODERADO	30%	MUY POSIBLE	40%	\$ 12.000.000	70%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0004	<p>¿Qué? Ingreso de personal no autorizado.</p> <p>¿Cómo? El almacén no cuenta con control de ingreso ni señalización que indique que el área es restringida.</p>	Perdida de mercancía, equipos o información, manipulación y/o alteración de la información por terceros, fraude, infiltración, sabotaje.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 20.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0005	<p>¿Qué? Incendios o desastres naturales.</p> <p>¿Cómo? Debido a que el almacén no cuenta con extintores ya que se trata de un área donde se encuentra material como papelería, cartón, plástico, etc.</p>	Lesiones personales, pérdida total de la mercancía, de los equipos, y en el peor de los casos de vidas humanas.	CATASTRÓFICA	50%	POCO PROBABLE	10%	\$ 50.000.000	60%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0006	<p>¿Qué? Accidentes laborales.</p> <p>¿Cómo? Con el contacto directo al manipular mercancía sin equipo de protección necesaria. Manipulación de material cortante.</p>	Lesiones personales, incapacidad laboral. Esto genera un alto riesgo para la entidad la cual se vería afectada legal y económicamente por los daños físicos causados a sus empleados.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 10.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0007	<p>¿Qué? Alteración y/o corrupción del inventario.</p> <p>¿Cómo? Debido a que este es controlado y evaluado por la misma persona encargada del almacén y no existe un personal externo que verifique la transparencia en las entradas y salidas de mercancía ni que reciba un reporte de estos.</p>	Robo, pérdida, confusión, inestabilidad, alteración, y corrupción del inventario, stock erróneo. Pérdidas para el negocio.	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 20.000.000	50%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
ALMACEN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN	APP	0008	<p>¿Qué? Riesgo de caída de estantería u objetos.</p> <p>¿Cómo? Espacio insuficiente para almacenamiento de mercancía. Algunas de las estanterías no se encuentran bien ancladas. Mala distribución de los objetos: más pesados y peligrosos en la parte más alta.</p>	Lesiones o golpes causados por objetos de la estantería. Atrapamientos por derrumbe.	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 25.000.000	50%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0009	<p>¿Qué? Robos o atracos en el área de recepción, la cual cuenta con libre acceso a todo tipo de personal no autorizado o no deseado.</p> <p>¿Cómo? Esto se puede presentar debido a que no hay servicio de vigilancia en la entrada principal por parte de una empresa de seguridad</p>	Con la ausencia del servicio de vigilancia se pueden presentar hurtos de cualquier tipo o atentados físicos a la señorita de recepción ya que en momentos de tensión no existe quien pueda ayudarla y quien proteja su integridad.	SIGNIFICATIVA	40%	PROBABLE	20%	\$ 3.000.000	60%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0010	<p>¿Qué? Robo o pérdida de mercancía, la cual es dejada en recepción en espera del personal de correspondencia.</p> <p>¿Cómo? La persona encargada de manejar la correspondencia deja paquetes en recepción donde solo una secretaria con múltiples obligaciones y distracciones cuida de esta, en el transcurrir de sus labores y en la espera de que la empresa encargada haga la recolección de esta mercancía cualquier persona puede tomar el paquete y llevárselo.</p>	Pérdidas millonarias para la entidad puesto que los paquetes que son dejados en recepción son equipos especializados que tienen un gran valor económico.	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 50.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0011	<p>¿Qué? Pérdida de información o lesiones personales</p> <p>¿Cómo? Se encontraron cables de teléfono, corriente eléctrica, red, etc. debajo del escritorio junto al lugar donde ubica los pies la recepcionista, la cual de manera accidental puede desconectar el fluido eléctrico de alguno de los equipos que opera interrumpiendo así cualquier operación que se encuentre realizando, o en el peor de los casos causar un corto eléctrico.</p>	Los cables pueden causar un accidente ocasionando daños físicos a la persona que se encuentre en la recepción, lo que generaría problemas legales y económicos para la empresa la cual deberá pagar una indemnización a la persona afectada. O al desconectar los equipos puede haber pérdida sobre la información que se estaba trabajando	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 5.000.000	60%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0012	<p>¿Qué? Pérdida de correspondencia y documentos importantes</p> <p>¿Cómo? Los documentos que se van a enviar o que se reciben por correspondencia se dejan en la recepción al alcance de cualquiera ya que es un área abierta donde llega mucho personal interno y externo a la compañía y estos pueden tomar esos documentos de manera consciente o accidental.</p>	Las pérdidas pueden ser considerables de acuerdo a la naturaleza del documento.	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 100.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0013	<p>¿Qué? Insatisfacción del cliente.</p> <p>¿Cómo? Debido a la sobrecarga de actividades a la recepcionista ya que esta se encarga de atender al público, atender los teléfonos y conmutadores, manejar interruptores de puertas, y alarmas de emergencia, recepción de emails etc.</p>	Irritabilidad y agresiones verbales por parte de los clientes insatisfechos los cuales no obtienen una buena atención. Disminución del rendimiento de la empleada por causa de estrés laboral.	SIGNIFICATIVA	40%	SEGURO	50%	\$ 100.000.000	90%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0014	<p>¿Qué? Aglomeración de personas frente al área de recepción</p> <p>¿Cómo? Esta situación se presenta debido a que el teléfono para llamadas tanto para el público como para los mismo empleados de la empresa se encuentra ubicado en el área de recepción.</p>	Esto congestiona mucho el área de recepción además de dificultar y distraer la labor de la recepcionista. Esta congestión también se puede prestar para el robo de algún elemento de valor que se encuentre en el área generando así pérdidas de dinero que dependen de la valoración del objeto.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 1.000.000	80%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0015	<p>¿Qué? Activación accidental del botón de pánico el cual se encuentra mal ubicado</p> <p>¿Cómo? La ubicación del botón de pánico se presta para ser presionado de manera accidental por la recepcionista o por otra persona que se encuentre ubicada en este puesto y no conozca la ubicación de este.</p>	Esta situación genera un gasto económico ya que la visita del personal de seguridad encargado tiene un costo el cual es cobrado a la entidad aunque se haya tratado de un accidente.	LEVE	20%	MUY POSIBLE	40%	\$ 1.000.000	60%

PROCESO AL CUAL PERTENECE EL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO		RIESGO: QUE PUEDE SUCEDER Y COMO PUEDE SUCEDER	CONSECUENCIAS SI OCURRE EL EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
	PROCESO	NUMERO			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO
PROCESO	PROCESO	NUMERO	RIESGO	CONSECUENCIA DEL RIESGO	CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %
SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCION	SCR	0016	<p>¿Qué? Recepcionista sin reemplazo</p> <p>¿Cómo? En caso de enfermedad grave o incapacidad, no se cuenta con una persona capacitada para cubrir inmediatamente a la recepcionista y realice las labores que esta tiene a cargo.</p>	Esta situación genera una pérdida para la entidad la cual deberá suspender procesos y perder clientes, causar descontento en otros, etc.	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 500.000	60%

MATRIZ DE RIESGOS CON CONTROLES EXISTENTES

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0001	No recepción de las solicitudes de mercancía por la persona encargada	NINGUNO	Implementar un software para atender las solicitudes de pedidos, el cual por medio de alertas notifique a la persona encargada sobre solicitudes recibidas, indique al solicitante si ha sido aprobada y permita consultar el estado de cada una (recibida, en proceso, entregada). Se recomienda que el software arroje estadísticas de pedidos solicitados y entregados, para conocer información de cuáles son los productos más solicitados e identificar el usuario que realiza más solicitudes.	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 3.000.000	80%	0%	0%	80%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0002	Perdida de la mercancía.	Se confirma mediante un mail la entrega del material	Confirmación del usuario que recibe el pedido a través del software de solicitudes de pedidos.	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 12.000.000	50%	20%	20%	30%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0003	Robo o pérdida de equipos de cómputo.	Se cuenta con un inventario de equipos y proceso de préstamo en donde se registran las salidas y la entradas de los mismos	Clasificar, organizar y asegurar los equipos en un lugar más adecuado. llevar un cronograma de los equipos que se encuentran en y préstamos disponibles	MODERADO	30%	MUY POSIBLE	40%	\$ 12.000.000	70%	40%	40%	30%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0004	Ingreso de personal no autorizado.	Se mantiene la puerta con llave	Señalizar el área de bodega indicando la restricción al personal no autorizado y mantener en un lugar secreto y seguro las llaves del almacén, además colocar un gato mecánico en la puerta para evitar que esta quede abierta por accidente.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 20.000.000	80%	50%	50%	30%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0005	Incendios o desastres naturales.	se cuenta con detectores de humo, y señalización de ruta de evacuación y de no fumar	Ubicación de extintores dentro del almacén. capacitación en el manejo de extintores y primeros auxilios, en salud ocupacional y en planes de emergencia	CATASTRÓFICA	50%	POCO PROBABLE	10%	\$ 50.000.000	60%	50%	50%	10%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0006	Accidentes laborales.	capacitación del manejo de la mercancía, y en salud ocupacional, y se cuenta con un botiquín de emergencia	Dotar al personal expuesto elementos de protección de personal como guantes de protección y que su utilización sea obligatoria cuando se manipule dicha mercancía.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 10.000.000	80%	60%	60%	20%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0007	Alteración y/o corrupción del inventario.	NINGUNO	Realizar periódicamente una supervisión estricta del inventario, de las solicitudes recibidas y de los pedidos entregados, para revisar concordancia con el stock esto debe ser realizado por una persona distinta a la encargada del almacén	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 20.000.000	50%	0%	0%	50%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0008	Riesgo de caída de estantería u objetos.	la mayoría de los estantes están anclados a la pared, y la mercancía está clasificada de acuerdo al tipo de material	Anclaje y reubicación de la estantería y almacenamiento y distribución correcta de los objetos más pesados y contundentes	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 25.000.000	50%	30%	30%	20%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0009	Robos o atracos en el área de recepción, la cual cuenta con libre acceso a todo tipo de personal no autorizado o no deseado.	La entrada principal es controlada por la recepcionista, se cuenta con una alarma de pánico	Contratar un servicio de vigilancia privada y colocar un circuito cerrado de televisión	SIGNIFICATIVA	40%	PROBABLE	20%	\$ 3.000.000	60%	50%	50%	10%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0010	Robo o pérdida de mercancía, la cual es dejada en recepción en espera del personal de correspondencia.	supervisión por parte de la recepcionista	Implementar un protocolo para la recepción, entrega y almacenamiento de correos(mercancía, documentos, paquetes, equipos tecnológicos) en un espacio aislado de personal externo	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 50.000.000	80%	10%	10%	70%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0011	Pérdida de información o lesiones personales	NINGUNO	Instalar canaletas para organizar el cableado debajo de los escritorios de los empleados y así evitar posibles accidentes.	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 5.000.000	60%	0%	0%	60%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0012	Pérdida de correspondencia y documentos importantes	Supervisión por parte de la recepcionista	Implementar un protocolo para la recepción, entrega y almacenamiento de correos (mercancía, documentos, paquetes, equipos tecnológicos) en un espacio aislado de personal externo	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	100.000.000 \$	80%	40%	40%	40%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0013	Insatisfacción del cliente.	NINGUNO	Estudiar la posibilidad de asignar otro cargo para el área de recepción distribuyendo así equitativamente las funciones. Capacitación en el manejo de estrés laboral, en el uso efectivo del tiempo y en servicio al cliente.	SIGNIFICATIVA	40%	SEGURO	50%	100.000.000 \$	90%	0%	0%	90%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0014	Aglomeración de personas frente al área de recepción	NINGUNO	Ubicación del teléfono de uso público en un lugar que no interfiera con otras labores. Manejar un sistema de digiturno y cerrar el acceso de terceros al espacio de recepción.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 1.000.000	80%	0%	0%	80%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0015	Activación accidental del botón de pánico el cual se encuentra mal ubicado	NINGUNO	Ubicación del botón de pánico en un lugar donde no pueda ser presionado accidentalmente y comunicar a todos los empleados la ubicación de este.	LEVE	20%	MUY POSIBLE	40%	\$ 1.000.000	60%	0%	0%	60%

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE		
				CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO
Numero	RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
0016	Recepcionista sin reemplazo	NINGUNO	Contar con una persona capacitada la cual conozca todas las funciones del área de recepción para contar con su apoyo cuando se requiera.	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 500.000	60%	0%	0%	60%

MATRIZ DE RIESGOS CON CONTROLES RECOMENDADOS

RIESGO 01	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
No recepción de las solicitudes de mercancía por la persona encargada	NINGUNO	Implementar un software para atender las solicitudes de pedidos, el cual por medio de alertas notifique a la persona encargada sobre solicitudes recibidas, indique al solicitante si ha sido aprobada y permita consultar el estado de cada una (recibida, en proceso, entregada). Se recomienda que el software arroje estadísticas de pedidos solicitados y entregados, para conocer información de cuáles son los productos más solicitados e identificar el usuario que realiza más solicitudes.	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 3.000.000	80%	0%	0%	80%	100%	100%	-20%

RIESGO 02	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Perdida de la mercancía.	Se confirma mediante un mail la entrega del material	Confirmación del usuario que recibe el pedido a través del software de solicitudes de pedidos.	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 12.000.000	50%	20%	20%	30%	90%	90%	-40%

RIESGO 03	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Robo o pérdida de equipos de cómputo.	Se cuenta con un inventario de equipos y proceso de préstamo en donde se registran las salidas y la entradas de los mismos	Clasificar, organizar y asegurar los equipos en un lugar más adecuado. llevar un cronograma de los equipos que se encuentran en préstamos y disponibles	MODERADO	30%	MUY POSIBLE	40%	\$ 12.000.000	70%	40%	40%	30%	90%	90%	-20%

RIESGO 04	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Ingreso de personal no autorizado.	Se mantiene la puerta con llave	Señalar el área de bodega indicando la restricción al personal no autorizado y mantener en un lugar secreto y seguro las llaves del almacén, además colocar un gato mecánico en la puerta para evitar que esta quede abierta por accidente.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 20.000.000	80%	50%	50%	30%	60%	60%	20%

RIESGO 05	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Incendios o desastres naturales.	se cuenta con detectores de humo, y señalización de ruta de evacuación y de no fumar	Ubicación de extintores dentro del almacén. capacitación en el manejo de extintores y primeros auxilios, en salud ocupacional y en planes de emergencia	CATASTRÓFICA	50%	POCO PROBABLE	10%	\$ 50.000.000	60%	50%	50%	10%	60%	60%	0%

RIESGO 06	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Accidentes laborales.	capacitación del manejo de la mercancía, y en salud ocupacional, y se cuenta con un botiquín de emergencia	Dotar al personal expuesto elementos de protección de personal como guantes de protección y que su utilización sea obligatoria cuando se manipule dicha mercancía.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 10.000.000	80%	60%	60%	20%	90%	90%	-10%

RIESGO 07	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Alteración y/o corrupción del inventario.	NINGUNO	Realizar periódicamente una supervisión estricta del inventario, de las solicitudes recibidas y de los pedidos entregados, para revisar concordancia con el stock esto debe ser realizado por una persona distinta a la encargada del almacén	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 20.000.000	50%	0%	0%	50%	90%	90%	-40%

RIESGO 08	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Riesgo de caída de estantería u objetos.	la mayoría de los estantes están anclados a la pared, y la mercancía está clasificada de acuerdo al tipo de material	Anclaje y reubicación de la estantería y almacenamiento y distribución correcta de los objetos más pesados y contundentes	MODERADO	30%	PROBABLE	20%	\$ 25.000.000	50%	30%	30%	20%	70%	70%	-20%

RIESGO 09	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Robos o atracos en el área de recepción, la cual cuenta con libre acceso o a todo tipo de personal no autorizado o no deseado.	La entrada principal es controlada por la recepcionista, se cuenta con una alarma de pánico	Contratar un servicio de vigilancia privada y colocar un circuito cerrado de televisión	SIGNIFICATIVA	40%	PROBABLE	20%	\$ 3.000.000	60%	50%	50%	10%	90%	90%	-30%

RIESGO 10	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Robo o pérdida de mercancía, la cual es dejada en recepción en espera del personal de correspondencia.	supervisión por parte de la recepcionista	Implementar un protocolo para la recepción, entrega y almacenamiento de correos(mercancía, documentos, paquetes, equipos tecnológicos) en un espacio aislado de personal externo	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 50.000.000	80%	10%	10%	70%	100%	100%	-20%

RIESGO 11	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Pérdida de información o lesiones personales	NINGUNO	Instalar canaletas para organizar el cableado debajo de los escritorios de los empleados y así evitar posibles accidentes.	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 5.000.000	60%	0%	0%	60%	90%	90%	-30%

RIESGO 12	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Pérdida de correspondencia y documentos importantes	Supervisión por parte de la recepcionista	Implementar un protocolo para la recepción, entrega y almacenamiento de correos (mercancía, documentos, paquetes, equipos tecnológicos) en un espacio aislado de personal externo	SIGNIFICATIVA	40%	MUY POSIBLE	40%	\$ 100.000.000	80%	40%	40%	40%	100%	100%	-20%

RIESGO 13	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Insatisfacción del cliente	NINGUNO	Estudiar la posibilidad de asignar otro cargo para el área de recepción distribuyendo así equitativamente las funciones. Capacitación en el manejo de estrés laboral, en el uso efectivo del tiempo y en servicio al cliente.	SIGNIFICATIVA	40%	SEGURO	50%	\$ 100.000.000	90%	0%	0%	90%	80%	80%	10%

RIESGO 14	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Aglom eració n de person as frente al área de recepc ión	NINGUN O	Ubicación del teléfono de uso público en un lugar que no interfiera con otras labores. Manejar un sistema de digiturno y cerrar el acceso de terceros al espacio de recepción.	MODERADO	30%	SEGURO	50%	\$ 1.000.000	80%	0%	0%	80%	100%	100%	-20%

RIESGO 15	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Activación accidental del botón de pánico el cual se encuentra mal ubicado	NINGUNO	Ubicación del botón de pánico en un lugar donde no pueda ser presionado accidentalmente y comunicar a todos los empleados la ubicación de este.	LEVE	20%	MUY POSIBLE	40%	\$ 1.000.000	60%	0%	0%	60%	90%	90%	-30%

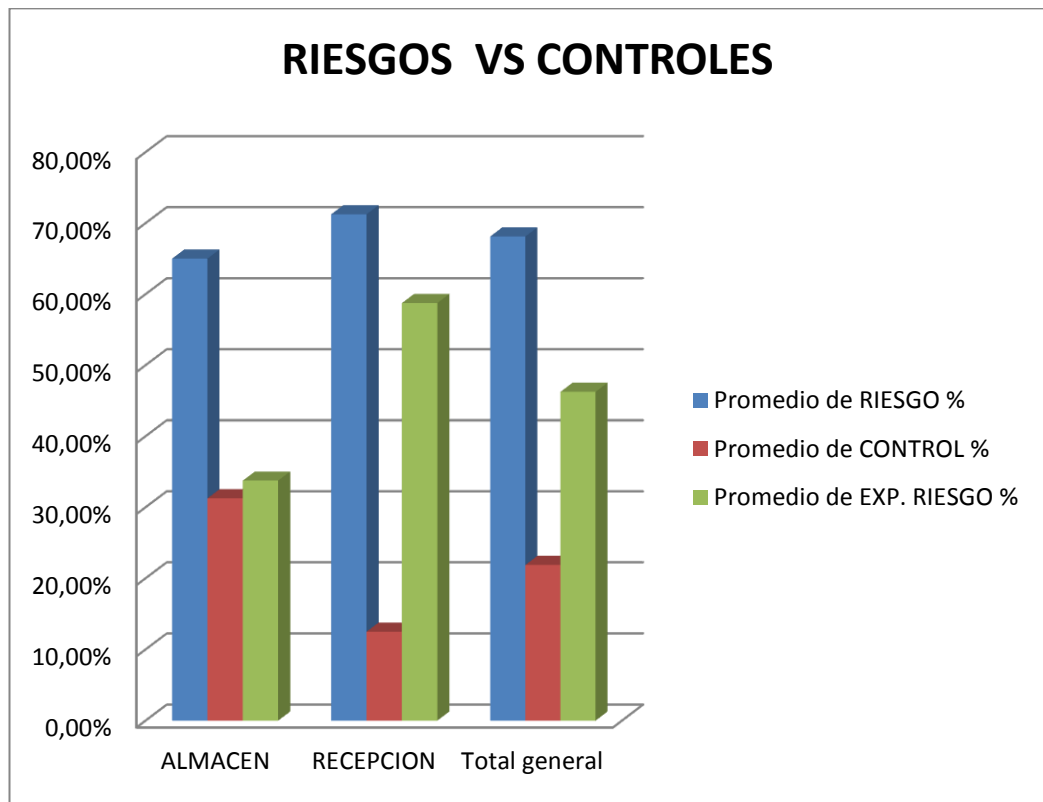
RIESGO 16	CONTROL EXISTENTE	CONTROLES RECOMENDADO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE			DESCRIPCIÓN DEL CONTROL RECOMENDADO		
			CONSECUENCIA	VR.	PROBABILIDAD	VR.	IMPACTO ESTIMADO EN PESOS (\$)	NIVEL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL EXISTENTE	EFICIENCIA DEL CONTROL EXISTENTE	EXPOSICIÓN AL RIESGO	EFFECTIVIDAD CONTROL RECOMENDADO	EFICIENCIA CONTROL RECOMENDADO	EXPOSICIÓN AL RIESGO
RIESGO			CONSECUENCIA	VRC	PROBABILIDAD	VRP	PESOS \$	RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %	EFFECTIVIDAD	CONTROL %	EXP. RIESGO %
Recep cionist a sin reempl azo	NINGUN O	Contar con una persona capacitada la cual conozca todas las funciones del área de recepción para contar con su apoyo cuando se requiera.	MODERADO	30%	MEDIANA	30%	\$ 500.000	60%	0%	0%	60%	100%	100%	-40%

CONCLUSIONES MATRIZ

Código del Riesgo	Exposición al Riesgo con el Control Existente	Exposición al Riesgo con el Control Recomendado
0001	80%	-20%
0002	30%	-40%
0003	30%	-20%
0004	30%	20%
0005	10%	0%
0006	20%	-10%
0007	50%	-40%
0008	20%	-20%
0009	10%	-30%
0010	70%	-20%
0011	60%	-30%
0012	40%	-20%
0013	90%	10%
0014	80%	-20%
0015	60%	-30%
0016	60%	-40%

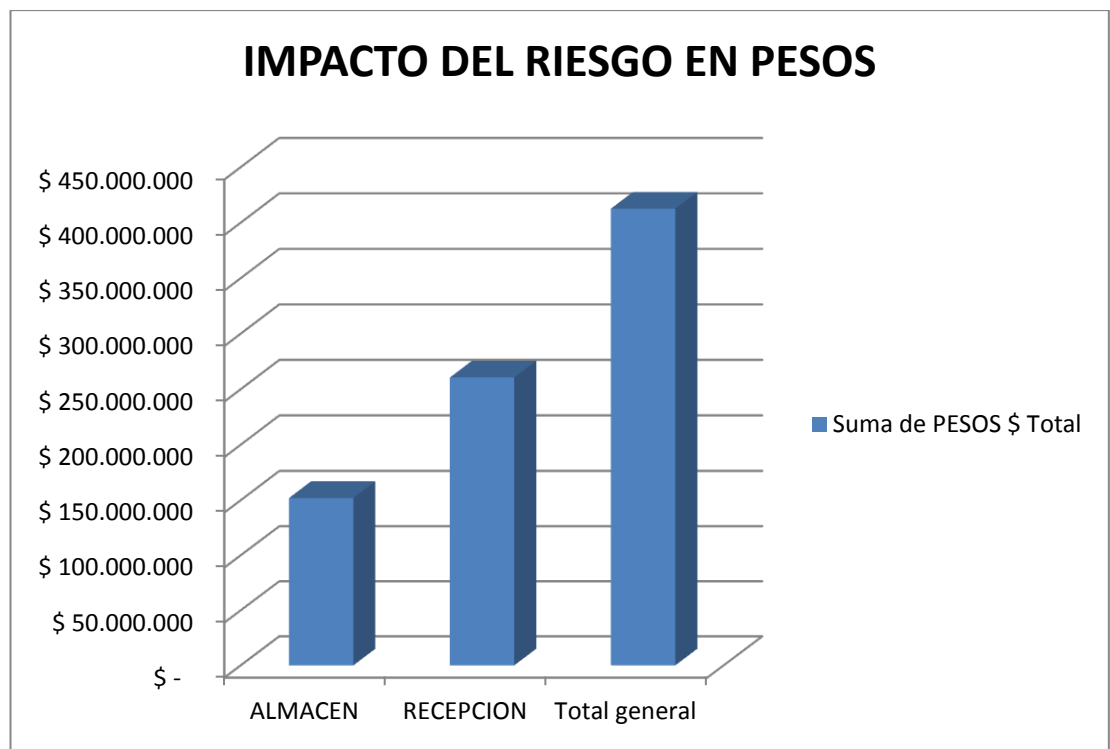
GRAFICA RIESGOS, CONTROLES Y EXPOSICIÓN

PROCESO	Promedio de RIESGO %	Promedio de CONTROL %	Promedio de EXP. RIESGO %
ALMACEN	65,00%	31,25%	33,75%
RECEPCION	71,25%	12,50%	58,75%
Total general	68,13%	21,88%	46,25%



IMPACTO EN PESOS DE LOS RIESGOS

Suma de PESOS \$	
PROCESO	Total
ALMACEN	\$ 152.000.000
RECEPCION	\$ 260.500.000
Total general	\$ 412.500.000



10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Meses Actividades	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1.-Aprobación Anteproyecto					x							
2.- Reelaboración Proyecto					x							
3.-Ampliación del Marco Teórico						x						
4.- Recolección datos							x					
5.-Aplicación de instrumentos							x					
6.- Sistematización de información							x					
7.-Análisis e interpretación								x				
8.-Redacción del borrador								x				
9. Ejecución de Auditoria								x				
10.-Revisión y crítica									x			
11.-Redacción final									x			
12.- Presentación									x			
13.- Sustentación										x		

BIBLIOGRAFIA

Marco teórico, [En línea] Disponible en:
http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/020086/020086_Cap2.pdf

[En línea] Disponible en: www.isaca.org/Knowledge.../cobit/.../COBIT5-and-InfoSec-Spanish.ppt

Gobierno Corporativo, [En línea] Disponible en:
http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/gcueto_311206.pdf

ISACA, Gobierno Corporativo, [En línea] Disponible en:
www.isaca.org/COBIT/Documents/COBIT5-Introduction-Spanish.ppt

Deloitte (Colombia), Gobierno Corporativo, [En línea] Disponible en:
http://www.deloitte.com/view/es_CO/co/servicios-ofrecidos/auditoria/gobierno-corporativo/

Control Interno, Cobit 4.1, [En línea] Disponible en
<http://www.info.unlp.edu.ar/uploads/docs/cobit.pdf>

Control Interno, slideshare, [En línea] Disponible en:
<http://www.slideshare.net/joshramos/control-interno-8106448>

Proceso de Gestión de Riesgo, Wikipedia, [En línea] Disponible en:
http://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_del_Riesgo

Principios Básicos Para La Gestión Del Riesgo, Depósitos de Documentos de la FAO, [En línea] Disponible en:
<http://www.fao.org/docrep/w4982s/w4982s08.htm>

ANEXOS

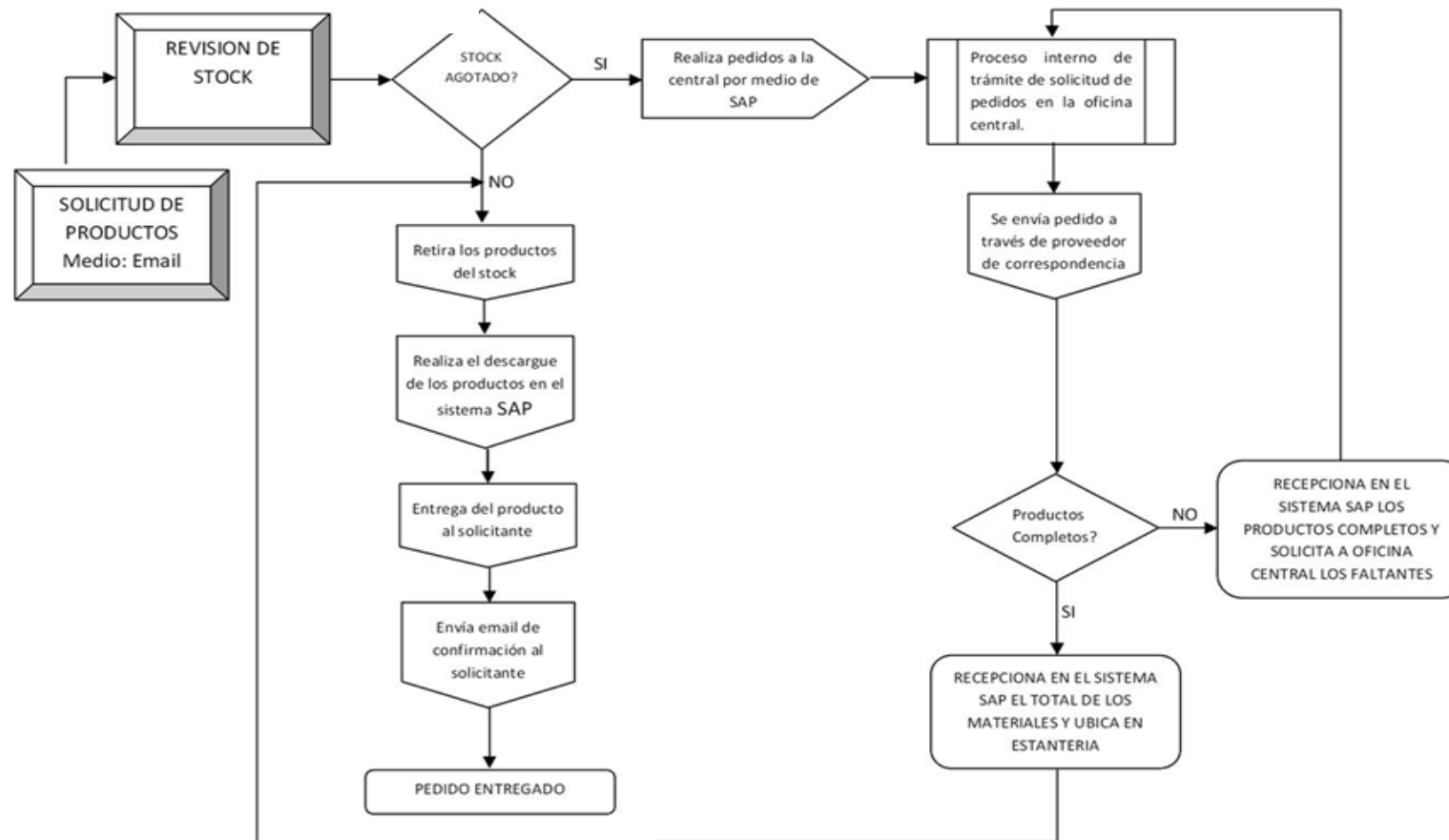
Anexo A. Entrevista Almacén de Publicidad y Prevención

ENTREVISTA AL ÁREA DE ALMACÉN DE PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN EMPRESA ARP SURA	
Entrevistador (es): Melissa Jimeno Martínez – Donaldo Maldonado Pérez Entrevistado (a): Encargada del Almacén de Publicidad y Prevención.	
1. ¿Cómo se realizan las solicitudes de mercancía al almacén?	- Por medio de un correo electrónico que envía el solicitante indicando la cantidad de productos que requiere y la fecha en que los requiere.
2. ¿Existe alguna aplicación/base de datos donde almacenar estas solicitudes de mercancía?	- No, las solicitudes todas se encuentran en mi correo electrónico.
3. En el caso que se requiera verificar una solicitud de mercancía ¿Quién tiene acceso a estas?	- Únicamente yo, ya que todas se encuentran en mi correo electrónico personal.
4. ¿Donde se encuentran las constancias de las entregas de la mercancía?	- No manejamos recibo de entrega, el solicitante al recibir el pedido nos envía un email confirmando que recibió todo en orden.
5. En cuanto a la mercancía que se encuentra disponible en el almacén para entrega inmediata, ¿Cómo maneja usted estos pedidos? ¿Bajo qué criterios?	- Yo realizo un tanteo porque más o menos se cuales son los productos más solicitados y cuando veo que se están acabando realizo el pedido para mantener el almacén surtido.
6. En cuanto a los equipos de cómputo, ¿Cada cuanto reciben mantenimiento?	- No hay mantenimiento programado para esos equipos, de hecho hay muchos que se encuentran dañados hace meses y no se han reportado.
7. ¿Donde se encuentran esos equipos averiados?	- En el mismo lugar donde están los equipos operativos.
8. Hemos notado que algunos objetos del almacén son un poco peligrosos de manipular, ¿Cuenta usted con equipo de protección como guantes para manipular estos objetos?	- No, en realidad no recuerdo donde deje los guantes ya que no es obligatorio utilizarlos.
9. Quien realiza el inventario del almacén? En el caso que sea usted, indíquenos si recibe algún tipo de verificación externa.	- El inventario lo realizo yo misma y no recibo verificación externa de ningún tipo ya que no hay necesidad porque nunca se ha extraviado nada.
10. Hemos notado que el almacén no cuenta con extintores, ¿Dónde se encuentra ubicado el extintor más cercano?	- Me parece que en el corredor de la salida hay uno pero no estoy segura.

Anexo B. Entrevista Recepción.

ENTREVISTA AL ÁREA DE RECEPCIÓN - EMPRESA ARP SURA	
Entrevistador (es): Melissa Jimeno Martínez – Donaldo Maldonado Pérez	
Entrevistado (a): Encargada del área de Recepción.	
1. ¿Es la recepción de la empresa un área de acceso restringido?	- No, la recepción es un área donde se atiende al público y cualquier persona puede acceder a ella.
2. ¿Podría indicarnos a quien pertenecen estas cajas y por qué se encuentran en esta área?	- Las cajas son mercancía que sale o llega a la empresa, yo estoy encargada de vigilar la correspondencia saliente mientras llega la empresa de envíos y la retira y también de recibir la correspondencia y cuando tenga un poco de tiempo entregarla al área de destino.
3. ¿De qué tipo de mercancía estamos hablando?	- Las cajas contienen los equipos del laboratorio de higiene los cuales.
5. ¿Qué valoración tienen estos equipos?	Son equipos bastante costosos, su valor oscila entre los 15 y 20 millones de pesos cada uno, por eso debo estar muy atenta mientras se encuentran en recepción.
4. Además de la mercancía en cajas también notamos que ¿Maneja documentos?	- Si, es decir todo lo que sale e ingresa a la empresa para por mis manos y queda bajo mi custodia para luego entregarlo donde corresponda.
5. ¿Qué tipo de documentos recibe?	- Son documentos muy importantes, algunos son de asuntos legales de nuestros clientes, tutelas, requerimientos de juzgados, requerimientos del ministerios, etc.
6. ¿Cuenta usted con personal de apoyo?	- No, no cuento por personal de apoyo, soy la única persona encargada de esta área.
7. ¿Cuando usted está recibiendo la mercancía y tiene clientes esperando en recepción como maneja esta situación?	- Cuando estoy recibiendo la mercancía debo pedir a los clientes que me den unos minutos mientras me desocupo para poder atenderlos.
8. Hemos notado que una persona utilizó el teléfono de la recepción, ¿Esto está permitido?	- Claro que si, ese es el teléfono para que los clientes realicen llamadas en caso de necesitarlo.
9. ¿Alguna vez ha presionado usted el botón de pánico por accidente?	- Si, una vez lo tropecé con mi rodilla se activaron las alarmas y llegó la policía pero solo les dijimos que fue un accidente.
10. En el caso que usted deba abandonar el área de recepción por unos minutos, ¿Quien custodia esta área, la mercancía, los documentos y los clientes que se encuentren allí?	- Cuando debo levantarme de mi puesto ya sea para ir al baño o a alguna otra área de la empresa siempre pido apoyo al vigilante quien me cubre en estos casos.

Anexo C. Proceso Almacén de Publicidad y Prevención.



Anexo D. Plan De Emergencias ARP SURA Barranquilla

¿QUIEN CONFORMA EL
COMITÉ

DE EMERGENCIA ?
DE EMERGENCIA ?



COMITÉ DE EMERGENCIAS			
CARGO	FUNCIONARIO	EXT	TELÉFONO CELULAR
GERENTE REGIONAL	CLAUDIA GOMEZ DE LA ESPRIELLA	5150	3106329818
GERENTE TECNICO	RICHARD GANDUR JACOME	5119	3164540555
GERENTE DE UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO	PEDRO JUAN MARIN	5142	3157339800



SABES QUIENES
CONFORMAN
LA BRIGADA DE
EMERGENCIA DE ARP
SURA
BARRANQUILLA?

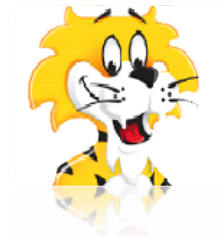


BRIGADA DE EMERGENCIAS		
FUNCIONARIO	EXTENSIÓN	TELÉFONO CELULAR
CARMEN SOFIA DE LEON	5123	3015181715
YURISNEYS HERNANDEZ	5107	3126179659
LUCY BARROS	5150	3164537951
SONIA GRANADOS	5104	3174013607
EVARISTO ARTETA	5121	3008152840
JUAN CARLOS DE LA HOZ	5155	3005717816
KATHERINE COTUA	5135	3016643293
YENIS FLORES	5156	3103684417

LÍDERES DE EVACUACIÓN

FUNCIONARIO	EXT.
JOEL TORRES	5139
YAJAIRA ANGULO	5162

Encargados que el personal evacue por las rutas designadas. En caso de que estos no estén presentes en la oficina serán apoyados por los PPR que se encuentren en ella



COORDINADOR DE EVACUACION

FUNCIONARIO	EXT.
Vivian Núñez	5163

Encargado de dar la señal de alerta (con un silbato) para evacuar al personal





RECURSOS



EXTINTORES			
TIPO	CAPACIDAD	UBICACIÓN	ENCARGADO
SOLKAFLAM	3700 GR	ARCHIVO	BRIGADA
SOLKAFLAM	3700 GR	FOTOCOPIADORA	BRIGADA
SOLKAFLAM	3700 GR	MERCADEO	BRIGADA
CO2	10 LB	PASILLO CUARTO DE CABLEADO	BRIGADA



RECURSOS



BOTIQUÍN		IMPLEMENTOS			ENCARGADO
UBICACIÓN		CURACIÓN	INSTRUMENTOS	OTROS	
CUARTO FOTOCOPIADORA	DE	Isodine, curitas, aplicadores, vendas, gasa, alcohol, algodón.	mascarilla, termómetro, bajalenguas.		LUCY BARROS
GERENCIA VISITANTES	DE	Isodine, curitas, vendas, gasa, alcohol, algodón, esparadrapo, sulfaplata.	mascarilla, termómetro, bajalenguas, tijera, guantes.	linterna, libreta, lapiceros	LUCY BARROS



RECURSOS

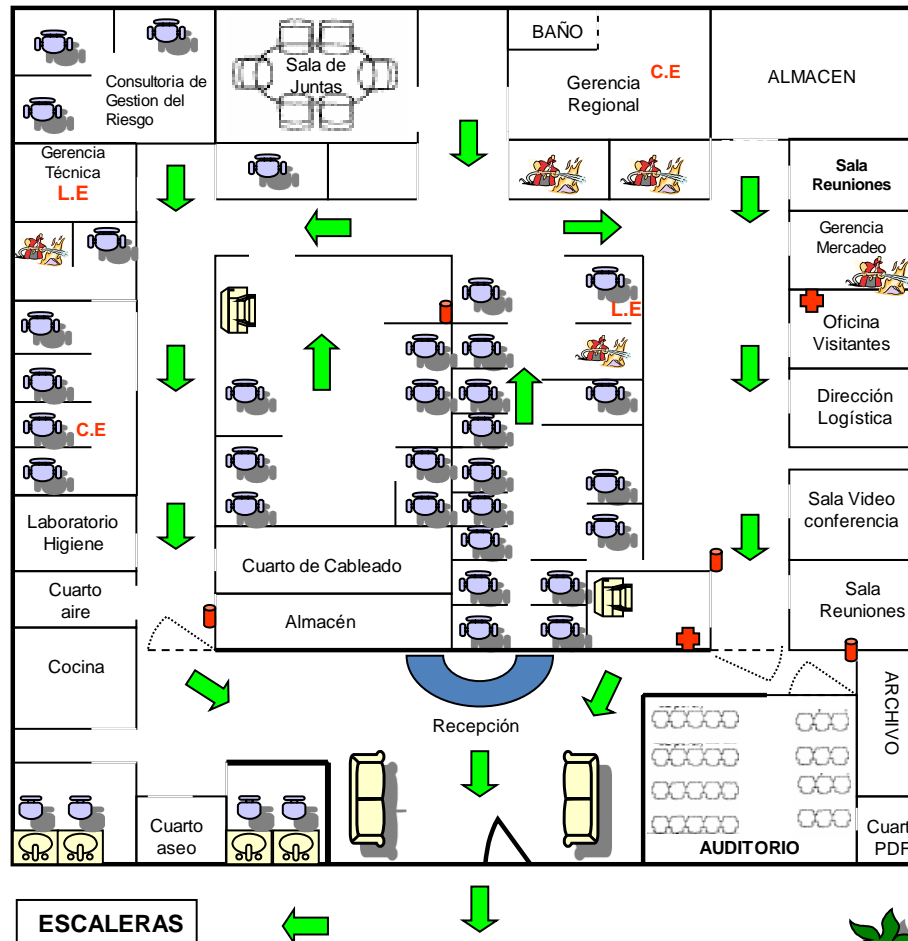
INMOVILIZADORES	UBICACIÓN	ENCARGADO
	GERENCIA DE VISITANTES	BRIGADA
GABINETES CONTRA INCENDIO	EXTERNOS	EDIFICIO
CAJA DE CONECTORES ELÉCTRICOS	CUARTO DE CABLEADO	LOGISTICA
PLANTA ELÉCTRICA	SOTANO 2	LOGISTICA
REGISTROS DE AGUA	PASILLO FUERA DE OFICINA	ADMON EDIFICIO
TANQUES DE AGUA	AZOTEA	ADMON EDIFICIO
PUERTAS DE EVACUACIÓN	PUERTA PRINCIPAL	RECEPCION (cantonera)
LLAVES DE PUERTAS DE EVACUACIÓN	CANTONERA	RECEPCION
DETECTORES DE HUMO	COCINETA	LOGISTICA
	OFICINA	LOGISTICA
	ALMACENA DE PREVENCIÓN	LOGISTICA
	CENTRO DE CABLEADO	LOGISTICA
	ARCHIVO	LOGISTICA
	ALMACEN DE PUBLICIDAD	LOGISTICA
IDENTIFICACIÓN DE BRIGADISTAS	AUX COMERCIAL	BRIGADISTA
	SALUD	BRIGADISTA
	SECRETARIA GERENCIA	BRIGADISTA
	MEDICO LABORAL	BRIGADISTA
	ANALISTA DE OPERACIONES	BRIGADISTA
	COORDINADOR ESTRATEGIA DE MERCADEO	BRIGADISTA



MATRIZ DE AMENAZAS

IDENTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE AMENAZA			
AMENAZA	FUENTE DE RIESGO	CALIFICACIÓN	COLOR
TECNOLÓGICOS			
Fallas Estructurales	Se desconoce construcción del edificio bajo normas de sismoresistencia	Probable	◆
Anegación	Por presión del agua daño en mangueras de suministro de baños	Probable	◆
Incendio y/o explosión	En las instalaciones se encuentra una carga combustible importante como papelería, dotación, publicidad, equipos, etc., Antecedentes de explosión subestación que se encuentra en el parqueadero en el año de 2011	Probable	◆
SOCIALES			
Hurto, Robo, Atraco	No se han presentado casos, se establece control estricto con el ingreso de visitantes, estos son acompañados por los funcionarios que visitan.	Posible	◆
Amenaza, Terrorismo, Secuestro	Directamente la empresa no ha recibido amenazas de ningún tipo.	Posible	◆

RUTAS DE EVACUACIÓN ARP SURA OFICINA BARRANQUILLA



CONVENCIONES

- L.E** = Líder Evacuación
- C.E** = Coordinador Evacuación
- = Ruta evacuación
- = Brigadista
- = Puesto de trabajo
- = Botiquín
- = Fotocopiadora/impresora
- = Extintor

Punto de encuentro:

Lobby Edificio Prado Office Center

Punto de Encuentro Alternativo:

**Esquina carrera 54 con calle 68
Edificio La Ceiba**

Anexo E. Manual de Riesgos y Controles - Área de Almacén.

Se seleccionó el área de Almacén para realizar un **Manual de Riesgos y Controles**, donde se definieron 50 riesgos relacionados al área, se priorizaron de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia e impacto, se definieron 50 controles recomendados para mitigar dichos riesgos, se clasificaron dichos controles de acuerdo a su naturaleza (Preventivos, Detectivos y Correctivos).

Posteriormente se realizó una selección de los 5 riesgos más relevantes, de los 50 controles recomendados se seleccionaron los aplicables a dichos riesgos y por medio de una mezcla de controles y se evaluó el nivel del riesgo y la relación costo beneficio relacionada con la implementación del control.

Por último se seleccionó uno de los 5 riesgos anteriores y se documentaron las instrucciones para la implementación de los controles sugeridos y su monitoreo.

INTRODUCCIÓN

ARP SURA S.A. es una administradora de riesgos profesionales, una compañía experta en identificar y prevenir riesgos ocupacionales. Pero como en toda compañía o en cualquier lugar en donde nos encontremos, los riesgos siempre estarán presentes.

Con el propósito de identificar las condiciones de las áreas críticas de la empresa ARP SURA S.A., se ha realizado un análisis de riesgos, el cual muestra información sobre las condiciones de riesgo propias de las áreas identificadas, las fuentes que las generan, las consecuencias o impacto y la afectación a la productividad, a la prestación de servicios y a los bienes materiales de la empresa. También se logra sugerir los controles que permiten mitigar el riesgo presente en cada actividad.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

OBJETIVOS

GENERAL:

Identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta el área de Almacén de la empresa ARP SURA, las fuentes que las generan, las consecuencias o impacto, la probabilidad de ocurrencia y establecer métodos de control, tendientes a minimizar los mismos.

ESPECIFICOS:

- ❖ Analizar los factores de riesgo existentes en el área de Almacén de la empresa.
- ❖ Identificar las consecuencias que pueden causar los riesgos en caso que ocurran en la compañía
- ❖ Sugerir la implementación de controles necesarios que garanticen el bienestar de las personas en los lugares de trabajo y de los bienes del negocio.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ARP SURA – ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES SURAMERICANA S.A.

Nit: 800.256.161- 9

Ubicación en Barranquilla: CRA 54 # 68 – 196 OF 304

TEL: 3560234

Actividad Económica: 1651101 - BANCA CENTRAL HACE REFERENCIA A EMPRESAS DEDICADAS A LA RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS PARA OPERACIONES DE COMPENSACIÓN ENTRE INSTITUCIONES FINANCIERAS, SUPERVISIÓN DE LAS OPERACIONES BANCARIAS, ADMINISTRACIÓN DE LAS RESERVAS INTERNACIONALES, LA EMISIÓN Y REGULACIÓN DE LA MONEDA NACIONAL, LOS CAMBIOS INTERNACIONALES Y EL CRÉDITO (BANCOS, SEGUROS, INSTITUCIONES DE FINANZAS Y/O CRÉDITO EN GENERAL) (Decreto 1607).

Misión

Generar tranquilidad y seguridad para los empleadores, bienestar para los trabajadores y sus familias, y productividad y competitividad para las empresas y el país.

Visión

ARP SURA seguirá siendo líder en el mercado nacional y un referente internacional en riesgos profesionales, a través de su asesoría y cercanía con el cliente; con una operación ágil, rentable y eficiente.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

- ❖ Recepción y atención al cliente
- ❖ **Almacén Publicidad y Prevención**
- ❖ Contabilidad
- ❖ Cartera
- ❖ Facturación
- ❖ Prestaciones Económicas
- ❖ Afiliación de Empresas
- ❖ Archivo
- ❖ Convenios
- ❖ Auditoría de Cuentas

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

- ❖ **Almacén Publicidad y Prevención**

OBJETIVO DEL PROCESO:

Mantener disponible los materiales publicitarios (afiches, material anti estrés, termos, obsequios, etc.) y material de prevención (señalizaciones, cartillas, boletines, cazadores de riesgos, formularios de solicitudes, refrigerios para eventos, etc.) a los usuarios por una entrega satisfactoria de acuerdo a lo solicitado. Además se ofrece un servicio de préstamo de equipos (portátiles, video beam, cámaras, DVD, etc.) a los usuarios que lo requieran para la realización de actividades en empresas clientes.

PROCESO:

El área de almacén, es la encargada de suministrar todo el material de prevención y publicidad que se van a entregar a las empresas clientes, este es abastecido por el almacén central de la compañía.

MANEJO DE STOCK:

El material es solicitado trimestralmente al almacén central, a través de una solicitud realizada en el sistema (SAP), ellos se encargan de recepcionar esa solicitud, hacer el embalaje y enviarla a Barranquilla por medio de la empresa de Mensajería AM, esta solicitud se entrega 10 días

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

después de realizada la solicitud.

Una vez se recibe el material, se verifican las condiciones en la que se recibe y las cantidades de acuerdo a la relación enviada por central, se acepta el material en el sistema SAP que es donde se lleva todo el inventario de almacenes a nivel nacional y se coloca en estantería, se cuenta con dos días hábiles para realizar este proceso.

SOLICITUDES Y ENTREGA DE MATERIAL A LOS USUARIOS:

Las solicitudes se realizan a través de un correo electrónico, la persona encargada del almacén entrega los pedidos de acuerdo a la hora de la solicitud, lo que recibe en la mañana lo entrega en la tarde y lo que recibe en la tarde lo entrega en la mañana del día siguiente. En un caso urgente se entrega el material de inmediato. La entrega de mercancía también es confirmada vía email relacionando el material que se está entregando. Una vez entregado, descarga en el sistema SAP, las cantidades entregadas de cada producto para actualizar el inventario.

PRÉSTAMO DE EQUIPOS:

El préstamo de equipos se lleva mediante una planilla en donde se relacionan todos los datos del prestamista, la fecha de préstamo, lugar o empresa donde se va a realizar la actividad, cuánto tiempo lo va a requerir y firma de usuario. Una vez el usuario entrega el equipo se coloca Ok en la tabla.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE RIESGOS		
Almacén Publicidad Y Prevención		
Código del Riesgo	Riesgo o Amenaza	Definición del Riesgo
R01	Ingreso de personal no autorizado al área del almacén	El almacén no cuenta con señalización que indique que es un área de acceso restringido ni con cámaras de seguridad que monitoreen el acceso a este.
R02	Suplantación del encargado del almacén	Debido a la falta de seguridad del almacén cualquier persona ajena a él podría ingresar y ocupar el puesto del encargado para realizar actividades ilícitas.
R03	Inexperiencia del encargado del almacén	El encargado del almacén no posee los conocimientos necesarios del proceso que este maneja ya que se han presentado numerosos inconvenientes en el manejo del inventario.
R04	Conocimientos insuficientes del encargado del almacén en computación	El encargado del almacén no posee conocimientos suficientes en el manejo de herramientas ofimáticas.
R05	No recepción de las solicitudes de mercancía por el encargado del almacén	Debido a que las solicitudes de mercancía se realizan a través de un medio muy informal y poco confiable, existe la posibilidad que estas no sean recibidas debido a muchos factores.
R06	Errores de digitación de las solicitudes de mercancía	Errores al digitar información como nombre, cantidad, características, etc. de los productos solicitados.
R07	Errores de digitación de las direcciones de email	Errores al ingresar las direcciones de email de los destinatarios.
R08	Ingreso de archivos maliciosos vía email	Infiltración de archivos maliciosos por medio del email, al descargar archivos enviados por los usuarios.
R09	Firewall del sistema operativo desactualizado	El equipo del encargado del almacén no cuenta con un programa de antivirus actualizado.
R10	No recepción de las solicitudes por buzón de correo electrónico lleno	Si el correo electrónico del encargado del almacén supera su límite de almacenamiento, las solicitudes enviadas por los clientes no serán recibidas y esto obstaculizará el proceso

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

		del almacén.
R11	No recepción de solicitudes marcadas como SPAM	Mensajes detectados como peligrosos o direcciones desconocidas pueden ser enviados a la carpeta de correo no deseado o ser eliminados automáticamente y de esta forma obstaculizar el proceso.
R12	Imposibilidad de recuperar emails perdidos	Mensajes eliminados accidentalmente no podrían ser recuperados, causando así una pérdida de información, entre estos mensajes se pueden encontrar solicitudes sin atender, solicitudes en proceso, soportes a pedidos entregados, etc.
R13	No disponibilidad de datos	Cuentas de correo hackeadas o bloqueadas temporalmente, inconsistencias en el servicio de correo electrónico o de internet podrían interrumpir el proceso de recepción y entrega de pedidos o pérdida total de la información.
R14	Bloqueo de actividades programadas por mercancía no recibida	Las actividades que se tenían programadas realizar con el material solicitado podrían verse afectadas al no contar con estos en el tiempo requerido. Se tendrían pérdidas económicas ya que habría que posponer actividades y en el caso de haber hecho inversiones estas no se recuperarían.
R15	Insatisfacción de clientes y/o usuarios	El incumplimiento y el mal servicio pueden generar insatisfacción en clientes y usuarios.
R16	Pérdida de credibilidad	El incumplimiento y el mal servicio pueden generar pérdida de credibilidad en los clientes y usuarios.
R17	Ausencia de soportes de pedidos solicitados	Debido a que las solicitudes de mercancía se realizan a través del correo electrónico, el almacén no cuenta con soportes confiables y adecuados de los pedidos solicitados.
R18	Ausencia de soportes de pedidos entregados	Debido a que las confirmaciones de entrega de mercancía se realizan a través del correo electrónico, el almacén no cuenta con soportes confiables y adecuados de los pedidos entregados.
R19	Suplantación de usuarios	Debido a que las solicitudes de mercancía se realizan vía email, este medio es vulnerable para la suplantación de identidad y de esta forma realizar robos y fraudes.
R20	Las cantidades de los productos	Los productos solicitados al almacén central se

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

	solicitados al almacén central son establecidas a criterio del encargado del almacén.	establecen a criterio del encargado del almacén, este se basa en el tanteo para definir qué productos se solicitan con mayor frecuencia. No existe una cantidad mínima ni máxima en la solicitud de productos.
R21	Ejecución de acciones maliciosas sobre la mercancía	Debido a la vulnerabilidad que existe en el acceso al almacén y en el manejo del inventario se pueden realizar numerosas acciones maliciosas sobre la mercancía.
R22	Stock Insuficiente	Debido a que las solicitudes de mercancía al almacén central se realizan cada tres meses no se cuenta con material de reserva en caso de aumento en la demanda de pedidos.
R23	Alteración y/o corrupción del inventario para fines personales	Debido a que los soportes de solicitudes y entregas de pedidos se encuentran en el email del encargado del almacén y que no son revisadas y comprobadas por ningún personal externo, el encargado puede realizar falsas solicitudes y entregas y usar la mercancía para fines personales.
R24	Solicitud de reenvío de pedidos ya entregados	Al no contar con un soporte de entrega de pedidos confiable y adecuado el usuario puede solicitar una segunda entrega de pedido afirmando que nunca recibió la primera.
R25	Confusión de la mercancía	La mercancía no se encuentra ordenada y clasificada adecuadamente.
R26	Priorizar solicitudes por razones personales	No existe un software que permita la atención de solicitudes en orden de realización y la priorización de estas, el encargado puede darle prioridad a las solicitudes que él considere o a la de los usuarios con los cuales tenga alguna clase de vínculo.
R27	Mala definición de funciones al personal del almacén	El encargado del almacén es el único responsable de todos los procesos que se manejan dentro de este y no cuenta con supervisión ni entrega reportes a personal o área externa a este.
R28	Inventario controlado y evaluado por una misma persona	El inventario es realizado, controlado, y evaluado por el encargado del almacén lo que puede generar inconsistencias y alteraciones en el mismo.
R29	Ausencia de reportes de salidas y	El almacén no cuenta con un software que

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

	entradas de mercancía	genere reportes periódicos de los movimientos de entrada y salida de mercancía.
R30	Organización física del almacén inadecuada	El espacio en las estanterías del almacén es insuficiente por lo cual algunos objetos se encuentran ubicados en el piso o sobre mesas y escritorios.
R31	Robo o pérdida de equipos de computo	La mala distribución de los equipos, el acceso no restringido al área de almacén y la ausencia de supervisión al inventario pueden ocasionar robo o pérdida de los equipos.
R32	Mala distribución de los equipos de computo	Los estantes donde se encuentran los equipos de cómputo están sobrecargados de estos, causando así desorden y confusión a la hora de hacer el inventario.
R33	Falta de mantenimiento a los equipos de computo	Los equipos de cómputo no cuentan con un mantenimiento técnico programado y los averiados se encuentran a la espera de ser reparados.
R34	Daño de equipos por humedad	Los equipos de cómputo no se encuentran protegidos y están expuestos a la humedad del almacén.
R35	Daño de los equipos a causa de partículas de polvo y suciedad	Los equipos de cómputo no se encuentran guardados en un estuche protector y están expuestos al polvo o cualquier tipo de sustancia que pueda ser derramada sobre ellos.
R36	Confusión de equipos en buen estado con equipos dañados	Los equipos de cómputo en funcionamiento y los averiados se encuentran en un mismo estante y no se diferencian entre ellos.
R37	Incendios o desastres naturales	El almacén es vulnerable a incendios debido a la cantidad de material como papel, cartón, plástico, etc. que se encuentra allí almacenada.
R38	Ausencia de extintores dentro del almacén	El almacén no cuenta con extintores dentro ni fuera del mismo.
R39	Accidentes laborales	Debido a la manipulación de la mercancía sin protección, la mala distribución de la misma y las estanterías no aseguradas pueden ocurrir accidentes en el almacén.
R40	Estantería no ancladas a la pared	Algunas estanterías no se encuentran ancladas a las paredes y esto puede ocasionar el derrumbe de las mismas.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

R41	Mala distribución de objetos pesados en estantería	Los objetos de mayor peso se encuentran ubicados en la parte superior de las estanterías, esto puede ocasionar accidentes en caso que estos se desplomen.
R42	Interruptores ubicados en lugares de difícil acceso	Los interruptores para encender las luces del almacén se encuentran ubicados detrás de las estanterías lo que dificulta el acceso a estos y puede ocasionar un accidente ya que mucho del material ubicado en estas es corto punzante.
R43	Contacto directo con mercancía corto punzante	La manipulación de la mercancía es realizada sin utilizar un equipo de protección adecuado.
R44	Ausencia de equipo protector para el manejo de mercancía corto punzante	La empresa no proporciona al almacén un equipo de protección para mano
R45	Personal de almacén sin reemplazo en caso de incapacidad	El encargado del almacén no cuenta con un reemplazo en caso de incapacidad o en caso de que tenga que desplazarse del puesto de trabajo.
R46	Ergonomía del puesto de trabajo	El puesto de trabajo del encargado del almacén no cuenta con soporte para pies, pad mouse, ni iluminación necesaria.
R47	Ausencia de canaletas para cables	Los cables de teléfono, equipos de cómputo, red, etc. Se encuentran fuera de canaletas y
R48	Proceso manual de préstamo de equipos	El proceso de préstamo de equipos de cómputo se realiza en una planilla de forma manual lo que genera confusiones
R49	Productos recibidos vencidos	Los productos que se reciben en bodega no son revisados para verificar su fecha de vencimiento
R50	Vencimiento de los productos de consumo en bodega	No existe revisión periódica de la fecha de vencimiento de los productos de consumo

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN			
Priorización de Riesgos			
Código del Riesgo	PO (Probabilidad de Ocurrencia)	I (Impacto)	NR (Nivel del Riesgo)
R01	B	A	A
R02	B	A	A
R03	B	M	M
R04	M	B	B
R05	M	M	M
R06	B	M	M
R07	B	M	M
R08	M	A	A
R09	B	B	B
R10	B	M	M
R11	B	B	B
R12	B	M	M
R13	M	A	A
R14	B	M	M
R15	M	M	M
R16	B	A	A
R17	B	M	M
R18	B	M	M
R19	B	A	A
R20	M	M	M
R21	M	A	A
R22	B	M	M
R23	B	A	A
R24	B	B	B
R25	B	B	B
R26	M	B	B
R27	M	A	A
R28	B	A	A
R29	A	B	M
R30	M	B	B
R31	B	A	A
R32	M	B	B
R33	M	B	B
R34	B	A	A
R35	B	A	A

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

R36	B	B	B
R37	B	A	A
R38	B	M	M
R39	M	M	M
R40	M	M	M
R41	M	A	A
R42	M	B	B
R43	M	A	A
R44	A	M	A
R45	M	M	M
R46	M	M	M
R47	M	M	M
R48	M	B	B
R49	B	A	A
R50	M	A	A

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Reidentificación de Riesgos				
Código del Riesgo	Po	I	NR	Reidentificación
R01	B	A	A	R01
R02	B	A	A	R02
R03	B	M	M	R03
R04	M	B	B	R04
R05	M	M	M	R05
R06	B	M	M	R06
R07	B	M	M	R07
R08	M	A	A	R08
R09	B	B	B	
R10	B	M	M	R09
R11	B	B	B	
R12	B	M	M	R10
R13	M	A	A	R11
R14	B	M	M	R12
R15	M	M	M	R13
R16	B	A	A	R14
R17	B	M	M	R15
R18	B	M	M	R16
R19	B	A	A	R17
R20	M	M	M	R18
R21	M	A	A	R19
R22	B	M	M	R20
R23	B	A	A	R21
R24	B	B	B	
R25	B	B	B	
R26	M	B	B	R22
R27	M	A	A	R23
R28	B	A	A	R24
R29	A	B	M	R25
R30	M	B	B	R26
R31	B	A	A	R27
R32	M	B	B	R28
R33	M	B	B	R29
R34	B	A	A	R30
R35	B	A	A	R31
R36	B	B	B	

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

R37	B	A	A	R32
R38	B	M	M	R33
R39	M	M	M	R34
R40	M	M	M	R35
R41	M	A	A	R36
R42	M	B	B	R37
R43	M	A	A	R38
R44	A	M	A	R39
R45	M	M	M	R40
R46	M	M	M	R41
R47	M	M	M	R42
R48	M	B	B	R43
R49	B	A	A	R44
R50	M	A	A	R45

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN		
Selección y Definición de Controles		
Código del Control	Control	Definición de Control
C01	Señalizar el área de almacén.	Señalizar el almacén indicando la restricción de acceso a este.
C02	Identificación de empleados	Dotar a los empleados de escarapelas donde indique su nombre, cargo y foto.
C03	Automatización de proceso de solicitud y entrega de mercancía	Implementar un software para el almacén donde se atiendan las solicitudes de pedidos, el cual por medio de alertas notifique a la persona encargada sobre solicitudes recibidas, indique al solicitante si ha sido aprobada y permita consultar el estado de cada una (recibida, en proceso, entregada).
C04	Automatización del proceso de préstamo de equipos.	Implementar un módulo del software del almacén donde se realicen las solicitudes y entregas de los equipos.
C05	Generar estadísticas de pedidos y productos	Implementar un módulo del software del almacén que arroje estadísticas de pedidos solicitados y entregados, para conocer información de cuáles son los productos más solicitados e identificar el usuario que realiza más solicitudes.
C06	Generar estadísticas de los usuarios o aéreas más activas.	Implementar un módulo del software del almacén que arroje estadísticas de los usuarios que más realizan pedidos.
C07	Capacitación al personal	Capacitar al personal en los procesos asignados a su cargo, manejo de estrés laboral y uso efectivo del tiempo.
C08	Bonificación por desempeño	Incentivar al empleado con bonificaciones por buen desempeño laboral.
C09	Clasificación y organización de mercancía	Clasificar y organizar la mercancía según sus características y distribución correcta de los objetos más pesados y contundentes
C10	Dotación de equipo de protección	Dotar al personal con equipo de protección como guantes y que su utilización sea obligatoria cuando se manipule dicha mercancía.
C11	Supervisión interna del inventario	Realizar revisiones del inventario para contar siempre con mercancía disponible.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

C12	Supervisión externa del inventario	Realizar periódicamente una supervisión estricta del inventario, de las solicitudes recibidas y de los pedidos entregados, para revisar concordancia con el stock.
C13	Anclaje de estanterías	Anclaje y reubicación de estanterías
C14	Instalación de canaletas	Instalar canaletas para organizar el cableado debajo de los escritorios de los empleados y así evitar posibles accidentes.
C15	Contar con personal de reemplazo	Contar con una persona capacitada la cual conozca todas las funciones del área de recepción para contar con su apoyo cuando se requiera.
C16	Auditoría	Se deben realizar auditorías periódicas para comprobar el correcto funcionamiento de los procesos.
C17	Evaluación de desempeño	Realizar evaluaciones de desempeño a los empleados.
C18	Cubrimiento de cobros	La mercancía faltante del inventario y los equipos que se extravíen del almacén deben ser descontados del salario del encargado del almacén.
C19	Capacitación en uso de recursos y herramientas tecnológicas	Capacitar a los empleados en el uso de equipos de cómputo, así como en el manejo de herramientas ofimáticas.
C20	Actualización de antivirus	Actualizar periódicamente el antivirus.
C21	Mejorar la ergonomía del empleado	Mejorar ergonomía e iluminación del puesto del trabajador.
C22	Llaves del almacén asignadas únicamente al encargado.	Las llaves del almacén solo pueden ser portadas por el encargado de este.
C23	Ubicación de un amortiguador gato en la puerta del almacén.	Colocar un amortiguador en la puerta del almacén para que esta permanezca cerrada.
C24	Establecer tiempos para las solicitudes de mercancía	Establecer los tiempos mínimos que deben esperar los usuarios para realizar sus pedidos.
C25	Establecer fechas para las entregas de pedidos	Establecer el tiempo que deben esperar los usuarios desde el momento que realizan el pedido hasta su entrega.
C26	Confirmación del usuario que recibe el pedido	Enviar una confirmación cuando el pedido haya sido recibido por el usuario
C27	Procedimiento de backup y recuperación de información	Realizar backups periódicamente para contar con datos actualizados y disponibles.
C28	Mantener una copia de los backup fuera del sitio de trabajo	Contar con una copia del backup en un lugar distinto al sitio de trabajo.
C29	Proteger los backup con contraseña	Proteger los backup con contraseña para evitar el acceso de personal indebido a estos.
C30	Documentar el proceso	Realizar la correspondiente documentación de cada proceso llevado a cabo en el almacén

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

C31	Rotación de funciones	Rotar las funciones del encargado del almacén
C32	Clasificar los equipos de cómputo	Clasificar los equipos de cómputo en buen estado y separarlos de los que se encuentran averiados.
C33	Ubicación segura de los equipos de cómputo	Ubicar los equipos de cómputo en una estantería bajo llave.
C34	Contar con software licenciados	Contar con licencias para los software utilizados en la organización.
C35	Definición de perfiles de usuario	Definir permisos para cada perfil de usuario.
C36	Establecer planes de contingencia contra catástrofes	Establecer planes de contingencia contra desastres naturales o humanos que puedan afectar el normal desempeño de las actividades.
C37	Establecer aplicativos y estándares	Establecer los aplicativos, estándares e información necesaria para la disponibilidad y recuperación de los datos almacenados.
C38	Disponibilidad total del flujo eléctrico	Ubicación de UPS, plantas eléctricas y/o cualquier otro dispositivo que permita generar energía, garantizar que los dispositivos de cómputo siempre estén alimentados eléctricamente.
C39	Monitoreo a todos los usuarios que interactúen con el software del almacén.	Registrar las transacciones y movimientos que realicen todos los usuarios que interactúen con el software del almacén.
C40	Mantenimiento a equipos de cómputo.	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo
C41	Deshabilitar extensiones .exe en mensajes entrantes	Bloquear programas no permitidos que se ejecuten en los equipos de cómputo
C42	Revisión y autorización de pedidos	Revisión de los pedidos por parte del encargado para controlar que no se pida mercancía por fuera del tope permitido.
C43	Enviar a reparación o dar de baja equipos dañados	Enviar al taller de reparación o retirar del almacén los equipos que ya no se encuentren en condiciones de ser usados
C44	Ubicar cámaras de seguridad	Ubicación de cámaras de seguridad para monitorear el acceso y las acciones que se ejecuten dentro del almacén
C45	Consulta de estados de solicitudes.	Implementar un módulo del software de almacén donde se puedan realizar consultas sobre el estado de las solicitudes.
C46	Revisión de las fechas de vencimiento de los productos consumibles	Revisar que los productos consumibles se encuentren dentro de su fecha ideal de consumo.
C47	Mantener los equipos de cómputo en estuches protectores	Mantener los equipos de cómputo en un estuche protector para aislarlos del polvo y la humedad
C48	Ubicar extintores en el área del	Ubicación de extintores dentro del almacén

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

	almacén	
C49	Contar con un plan de evacuación	Contar con un plan y rutas de evacuación en caso de emergencia y realizar la socialización de este
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	Desvincular inmediatamente al personal que posea fallas constantes

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Clasificación de Controles (P, D ó C.)				
Código del Riesgo	Control	Preventivo	Detectivo	Correctivo
C01	Señalizar el área de almacén.	X		
C02	Identificación de empleados	X	X	
C03	Automatización de proceso de solicitud y entrega de mercancía	X	X	
C04	Automatización del proceso de préstamo de equipos.	X	X	
C05	Generar estadísticas de pedidos y productos	X	X	X
C06	Generar estadísticas de los usuarios o aéreas más activas.	X	X	X
C07	Capacitación al personal	X		
C08	Bonificación por desempeño	X		
C09	Clasificación y organización de mercancía	X		
C10	Dotación de equipo de protección	X		
C11	Supervisión interna del inventario	X	X	X
C12	Supervisión externa del inventario	X	X	X
C13	Anclaje de estanterías	X		
C14	Instalación de canaletas	X		
C15	Contar con personal de reemplazo	X	X	
C16	Auditoría	X	X	
C17	Evaluación de desempeño		X	X
C18	Cubrimiento de cobros			X
C19	Capacitación en uso de recursos y herramientas tecnológicas	X		
C20	Actualización de antivirus	X	X	X
C21	Mejorar la ergonomía del empleado	X		
C22	Llaves del almacén asignadas únicamente al encargado.	X		
C23	Ubicación de un amortiguador en la puerta del almacén.	X		
C24	Establecer tiempos para las solicitudes de mercancía	X		
C25	Establecer fechas para las entregas de pedidos	X		
C26	Confirmación del usuario que recibe el pedido	X	X	
C27	Procedimiento de backup y recuperación de información	X	X	X
C28	Mantener una copia de los backup fuera del sitio	X		

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

	de trabajo			
C29	Proteger los backup con contraseña	X		
C30	Documentar el proceso	X		X
C31	Rotación de funciones	X	X	X
C32	Clasificar los equipos de computo	X		
C33	Ubicación segura de los equipos de computo	X		
C34	Contar con software licenciados	X		
C35	Definición de perfiles de usuario	X		
C36	Establecer planes de contingencia contra catástrofes	X		X
C37	Establecer aplicativos y estándares	X	X	
C38	Disponibilidad total del flujo eléctrico	X		
C39	Monitoreo a todos los usuarios que interactúen con el software del almacén.	X	X	X
C40	Mantenimiento a equipos de computo.	X	X	X
C41	Deshabilitar extensiones .exe en mensajes entrantes	X		
C42	Revisión y autorización de pedidos	X	X	
C43	Enviar a reparación o dar de baja equipos dañados			X
C44	Ubicar cámaras de seguridad	X	X	X
C45	Consultar estados de solicitudes.	X	X	
C46	Revisión de las fechas de vencimiento de los productos consumibles	X	X	
C47	Mantener los equipos de computo en estuches protectores	X		
C48	Ubicar extintores en el área del almacén	X		
C49	Contar con un plan de evacuación	X		
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	X		X

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN		
Selección de 5 Riesgos		
Código del Riesgo	Riesgo	Definición de Riesgo
R01	Ingreso de personal no autorizado al área del almacén	El almacén no cuenta con señalización que indique que es un área de acceso restringido ni con cámaras de seguridad que monitoreen el acceso a este.
R11	No disponibilidad de datos	Cuentas de correo hackeadas o bloqueadas temporalmente, inconsistencias en el servicio de correo electrónico o de internet podrían interrumpir el proceso de recepción y entrega de pedidos o pérdida total de la información.
R05	No recepción de las solicitudes de mercancía por el encargado del almacén	Debido a que las solicitudes de mercancía se realizan a través de un medio muy informal y poco confiable, existe la posibilidad que estas no sean recibidas debido a muchos factores.
R19	Ejecución de acciones maliciosas sobre la mercancía	Debido a la vulnerabilidad que existe en el acceso al almacén y en el manejo del inventario se pueden realizar numerosas acciones maliciosas sobre la mercancía.
R34	Accidentes laborales	Debido a la manipulación de la mercancía sin protección, la mala distribución de la misma y las estanterías no aseguradas pueden ocurrir accidentes en el almacén.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Mezcla de Controles				
Riesgo #1: R01 - Ingreso de personal no autorizado al área del almacén Nivel De Riesgo: ALTO				
Código Control	Nombre Control	Tipo	Calificación	Costo / Beneficio
C01	Señalizar el área de almacén.	P	3	Bajo
C02	Identificación de empleados	P	3	Bajo
C07	Capacitación al personal	P	3	Bajo
C09	Clasificación y organización de mercancía	P	3	Bajo
C16	Auditoría	D	2	Alto
C18	Cubrimiento de cobros	P	3	Bajo
C22	Llaves del almacén asignadas únicamente al encargado.	P	3	Bajo
C23	Ubicación de un amortiguador en la puerta del almacén.	P	3	Bajo
C31	Rotación de funciones	P	3	Bajo
C33	Ubicación segura de los equipos de computo	P	3	Bajo
C44	Ubicar cámaras de seguridad	P	3	Medio
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	C	1	Medio
Total:			2.75	Bajo

Nivel del Riesgo: 2.75 (Apropiado)
Tendencia: Bajo

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Mezcla de Controles				
Riesgo #2: R11 - No disponibilidad de datos Nivel De Riesgo: ALTO				
Código Control	Nombre Control	Tipo	Calificación	Costo / Beneficio
C03	Automatización de proceso de solicitud y entrega de mercancía	P	3	Medio
C04	Automatización del proceso de préstamo de equipos.	P	3	Medio
C05	Generar estadísticas de pedidos y productos	D	2	Bajo
C07	Capacitación al personal	P	3	Bajo
C16	Auditoría	D	2	Alto
C19	Capacitación en uso de recursos y herramientas tecnológicas	P	3	Bajo
C20	Actualización de antivirus	P	3	Bajo
C27	Procedimiento de backup y recuperación de información	P	3	Bajo
C28	Mantener una copia de los backup fuera del sitio de trabajo	P	3	Bajo
C29	Proteger los backup con contraseña	P	3	Bajo
C34	Contar con software licenciados	P	3	Bajo
C36	Establecer planes de contingencia contra catástrofes	P	3	Medio
C37	Establecer aplicativos y estándares	P	3	Medio
C38	Disponibilidad total del flujo eléctrico	P	3	Medio
C40	Mantenimiento a equipos de computo.	P	3	Bajo
C41	Deshabilitar extensiones .exe en mensajes entrantes	P	3	Bajo
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	C	1	Medio
Total:			2.76	Bajo

Nivel del Riesgo: 2.76 (Apropiado)

Tendencia: Bajo

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Mezcla de Controles				
Riesgo #3: R05 - No recepción de las solicitudes de mercancía por el encargado del almacén Nivel De Riesgo: MEDIO				
Código Control	Nombre Control	Tipo	Calificación	Costo / Beneficio
C03	Automatización de proceso de solicitud y entrega de mercancía	P	3	Medio
C04	Automatización del proceso de préstamo de equipos.	P	3	Medio
C07	Capacitación al personal	P	3	Bajo
C16	Auditoría	D	2	Alto
C19	Capacitación en uso de recursos y herramientas tecnológicas	P	3	Bajo
C24	Establecer tiempos para las solicitudes de mercancía	P	3	Bajo
C34	Contar con software licenciados	P	3	Bajo
C35	Definición de perfiles de usuario	P	3	Bajo
C37	Establecer aplicativos y estándares	P	3	Medio
C39	Monitoreo a todos los usuarios que interactúen con el software del almacén.	D	2	Medio
C40	Mantenimiento a equipos de cómputo.	P	3	Bajo
C41	Deshabilitar extensiones .exe en mensajes entrantes	P	3	Bajo
C42	Revisión y autorización de pedidos	D	2	Bajo
C45	Consultar estados de solicitudes.	D	2	Bajo
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	C	1	Medio
Total:			2.6	Bajo

Nivel del Riesgo: 2.6 (Apropiado)

Tendencia: Medio

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Mezcla de Controles				
Riesgo #4: R19 - Ejecución de acciones maliciosas sobre la mercancía				
Nivel De Riesgo: ALTO				
Código Control	Nombre Control	Tipo	Calificación	Costo / Beneficio
C01	Señalizar el área de almacén.	P	3	Bajo
C02	Identificación de empleados	P	3	Bajo
C03	Automatización de proceso de solicitud y entrega de mercancía	P	3	Medio
C04	Automatización del proceso de préstamo de equipos.	P	3	Medio
C05	Generar estadísticas de pedidos y productos	D	2	Bajo
C06	Generar estadísticas de los usuarios o aéreas más activas.	D	2	Bajo
C07	Capacitación al personal	P	3	Bajo
C09	Clasificación y organización de mercancía	P	3	Bajo
C12	Supervisión externa del inventario	D	2	Bajo
C16	Auditoría	D	2	Alto
C18	Cubrimiento de cobros	P	3	Bajo
C22	Llaves del almacén asignadas únicamente al encargado.	P	3	Bajo
C24	Establecer tiempos para las solicitudes de mercancía	P	3	Bajo
C26	Confirmación del usuario que recibe el pedido	P	3	Bajo
C29	Proteger los backup con contraseña	P	3	Bajo
C31	Rotación de funciones	P	3	Bajo
C35	Definición de perfiles de usuario	P	3	Bajo
C37	Establecer aplicativos y estándares	P	3	Medio
C39	Monitoreo a todos los usuarios que interactúen con el software del almacén.	D	2	Medio
C42	Revisión y autorización de pedidos	D	2	Bajo
C44	Ubicar cámaras de seguridad	D	2	Medio
C50	Desvinculación inmediata de personal con fallas constantes o graves	C	1	Medio
Total:			2.59	Bajo

Nivel del Riesgo: 2.59 (Apropiado)

Tendencia: Bajo

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN				
Mezcla de Controles				
Riesgo #5: R34 - Accidentes laborales Nivel De Riesgo: MEDIO				
Código Control	Nombre Control	Tipo	Calificación	Costo / Beneficio
C07	Capacitación al personal	P	3	Bajo
C09	Clasificación y organización de mercancía	P	3	Bajo
C10	Dotación de equipo de protección	P	3	Bajo
C13	Anclaje de estanterías	P	3	Bajo
C14	Instalación de canaletas	P	3	Bajo
C15	Contar con personal de reemplazo	P	3	Bajo
C16	Auditoría	D	2	Alto
C21	Mejorar la ergonomía del empleado	P	3	Bajo
C36	Establecer planes de contingencia contra catástrofes	C	1	Medio
C40	Mantenimiento a equipos de cómputo.	P	3	Bajo
C44	Ubicar cámaras de seguridad	D	2	Medio
C48	Ubicar extintores en el área del almacén	P	3	Bajo
C49	Contar con un plan de evacuación	P	3	Bajo
Total:			2.69	Bajo

Nivel del Riesgo: 2.69 (Apropiado)

Tendencia: Bajo

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DE CONTROLES

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: JEFE DE SALUD OCUPACIONAL
Control No C07: CAPACITACIÓN AL PERSONAL
Objetivo: Capacitar al personal en los procesos asignados a su cargo, manejo de estrés laboral y uso efectivo del tiempo.
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. A los trabajadores nuevos que ingresen se debe realizar cursos básicos de salud ocupacional, como reportar o a quien reportar un accidente laboral en caso de que ocurra y curso de manejo de mercancía.2. Enviar por email o colocar material publicitario sobre la importación de la prevención de accidente.3. Entregar al trabajador el panorama de factores de riesgo a los cuales se encuentra expuesto en su área de trabajo.

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: AUXILIAR DE MERCADEO
Control No C09: CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE MERCANCÍA
Objetivo: Clasificar y organizar la mercancía según sus características y distribución correcta de los objetos más pesados y contundentes
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. Al recibir la mercancía que llega desde Medellín (Cajas) el auxiliar de mercadeo debe organizar en estantería dentro de las 24 horas después de recibida la mercancía.2. Identificar los objetos más pesados y menos pesados3. Los objetos más pesados ubicarlos en la parte inferior de la estantería4. Los más livianos ubicarlos en la parte superior de la estantería5. Los elementos sensibles al fuego ubicarlos lejos de los circuitos eléctricos

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: JEFE DE SALUD OCUPACIONAL</p>
Control No C10: DOTACIÓN DE EQUIPO DE PROTECCIÓN
<p>Objetivo: Dotar al personal con equipo de protección como guantes y que su utilización sea obligatoria cuando se manipule dicha mercancía</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el trabajador es nuevo se debe entregar todos los elementos de protección personal 2. En caso de daño en los elementos de protección personal, se debe entregar nuevamente los equipos 3. Revisión periódica para la verificación de la utilización de los elementos de protección personal.

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: DIRECTOR DE LOGISTICA</p>
Control No C13: ANCLAJE DE ESTANTERÍAS
<p>Objetivo: Anclaje y reubicación de estanterías</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las estanterías deben ir pegadas a la pared con tornillos de seguridad 2. Las estanterías no deben obstruir los interruptores para encender las luces.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: DIRECTOR DE LOGISTICA
Control No C14: INSTALACIÓN DE CANALETAS
Objetivo: Instalar canaletas para organizar el cableado debajo de los escritorios de los empleados y así evitar posibles accidentes
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. Clasificar los cables2. Instalar las canaletas creando una trayectoria donde no interfieran con los trabajadores.

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: JEFE DE GESTION HUMANA
Control No C15: CONTAR CON PERSONAL DE REEMPLAZO
Objetivo: Contar con una persona capacitada la cual conozca todas las funciones del área de almacén para contar con su apoyo cuando se requiera
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. Tener una persona de reemplazo en caso de que el empleado del almacén se incapacite

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales</p> <p>Responsable de la implementación: JEFE DE MERCADEO</p>
Control No C16: AUDITORÍA
<p>Objetivo: Realizar auditorías periódicas para comprobar el correcto funcionamiento de los procesos</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar a un personal de auditoría para detectar posibles fallas en el proceso. 2. Implementar controles recomendados en dicha auditoría. 3. Monitorear dichos controles para lograr su efectividad.

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales</p> <p>Responsable de la implementación: JEFE DE SALUD OCUPACIONAL</p>
Control No C21: MEJORAR LA ERGONOMÍA DEL EMPLEADO
<p>Objetivo: Mejorar ergonomía e iluminación del puesto del trabajador</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar comodines que mejoren la ergonomía del trabajador 2. Dotar el puesto de empleado con soporte para pies, padmouse etc.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: COMITÉ DE EMERGENCIA</p>
Control No C36: ESTABLECER PLANES DE CONTINGENCIA CONTRA CATÁSTROFES
<p>Objetivo: Evitar que los trabajadores terminen lesionados ante un emergencia</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El comité de emergencias debe reunirse semestralmente para establecer el plan de emergencia. 2. Divulgar el mapa a los trabajadores. 3. Realizar simulacros semestrales. 4. Realizar anualmente capacitación en planes de emergencia y manejo de extintores, teoría y práctica.

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
<p>No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: DIRECTOR DE LOGISTICA</p>
Control No C40: MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO
<p>Objetivo: Maximizar el rendimiento de los equipos de computo</p>
<p>Instrucciones para la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar mantenimientos mensuales preventivos. 2. En caso de daño, informar el daño a través de la línea de Servicios Tecnológico.

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: DIRECTOR DE LOGISTICA
Control No C44: UBICAR CÁMARAS DE SEGURIDAD
Objetivo: Monitorear el acceso y las acciones que se ejecuten dentro del almacén
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. Ubicar las cámaras en lugares estratégicos donde se pueda ver la actividad en todo el almacén

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: DIRECTOR DE LOGISTICA
Control No C48: UBICAR EXTINTORES EN EL ÁREA DEL ALMACÉN
Objetivo: Apagar incendios en casos de emergencia
Instrucciones para la implementación: <ol style="list-style-type: none">1. Ubicar los extintores en un lugar accesible preferiblemente cercano a la puerta2. Protegerlos con cajas de vidrios

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

PROCESOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
ALMACÉN PUBLICIDAD Y PREVENCIÓN
No de riesgo o vulnerabilidad: R34 - Accidentes laborales Responsable de la implementación: COMITÉ DE EMERGENCIA
Control No C49: CONTAR CON UN PLAN DE EVACUACIÓN
Objetivo: Contar con un plan y rutas de evacuación en caso de emergencia y realizar la socialización de este
Instrucciones para la implementación: 1. Ubicar los avisos o rutas de evacuación en lugares visibles lejos de cualquier otro aviso

ELABORADO POR:

Melissa Jimeno Martínez

FECHA: Septiembre de 2013

REVISADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013

APROBADO POR:

Donaldo Maldonado Pérez

FECHA: Septiembre de 2013